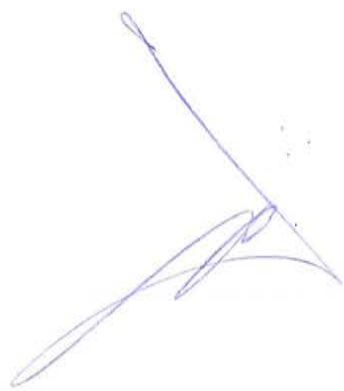


SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL

Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018

Prestación de servicios para la operación y ampliación del “Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social” integrado por: 1) Portafolio de beneficios para más de 3,020,833 de beneficiarios a través de una red de establecimientos participantes que incluye: ofertas, promociones y descuentos, seguros de apoyo por fallecimiento y de gastos médicos por accidente, asistencias médicas y para el hogar, entretenimiento y cortesías; y 2) El uso de una plataforma tecnológica para la operación del Sistema de Servicios, la administración de bases de datos, el registro y validación de operaciones transaccionales, así como los servicios de enrolamiento y atención a beneficiarios.



Bases para Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-00*-2018

La Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México, por conducto de la Dirección General de Administración, en adelante “la Convocante”, con domicilio en Diagonal 20 de Noviembre No. 294, 2° Piso, Col. Obrera, C.P. 06800, en la Ciudad de México, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; así como los artículos 15 fracción VI, 16 fracción IV y 28 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, y los artículo 7° fracción VI y 92 duodecimimus fracciones IX, X y XIV del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal vigente; artículo segundo del acuerdo publicado en la Gaceta Oficial del entonces Distrito Federal, el 29 de febrero de 2012 y las normas aplicables en la materia, convoca a Personas Físicas y Morales a participar en la **Licitación Pública Nacional número LPN-SEDESO-001-2018**, para la contratación de la operación y ampliación del **“Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social” integrado por: 1) Portafolio de beneficios para más de 3,020,833 de beneficiarios a través de una red de establecimientos participantes que incluye: ofertas, promociones y descuentos, seguros de apoyo por fallecimiento y de gastos médicos por accidente, asistencias médicas y para el hogar, entretenimiento y cortesías; y 2) El uso de una plataforma tecnológica para la operación del Sistema de Servicios, la administración de bases de datos, el registro y validación de operaciones transaccionales, así como los servicios de enrolamiento y atención a beneficiarios, conforme a las siguientes:**

BASES

1. APÉNDICE.

“HOJA DE DATOS GENERALES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL”	
Número de Licitación:	LPN-SEDESO-001-2018
Fecha de publicación de la Convocatoria:	23 de enero de 2018
Tipo de procedimiento de Contratación:	Licitación Pública Nacional
Idioma en que deberán presentarse las Propuestas:	Español
Objeto de los Servicios:	Operación y ampliación del “Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social” integrado por: 1) Portafolio de beneficios a través de una red de establecimientos participantes que incluye: ofertas, promociones y descuentos, seguros de apoyo por fallecimiento y de gastos médicos por accidente, asistencias médicas y para el hogar, entretenimiento y cortesías; y 2) El uso de una plataforma tecnológica para la operación del Sistema de Servicios, la administración de bases de datos, el registro y validación de operaciones transaccionales, así como los servicios de enrolamiento y atención a beneficiarios.

2



Lugar de Prestación de los Servicios:	Cobertura de Beneficios a nivel nacional, conforme a la disponibilidad de los establecimientos participantes y proveedores de los Beneficios; y enrolamiento en las 16 Delegaciones Políticas de la Ciudad de México.
Fecha de inicio de los Servicios:	Servicios a partir del 01 de febrero de 2018 y entrega de tarjetas de acuerdo al calendario que establezca la Convocante.
Fecha de terminación de los Servicios:	31 de diciembre de 2018.
Lugar para la Venta de Bases de Licitación y Área de Consulta:	En las oficinas de la Subdirección de Recursos Materiales de la Secretaría de Desarrollo Social, ubicadas en Diagonal 20 de Noviembre No. 294, 2° Piso, Col. Obrera, C.P. 06800, en la Ciudad de México, con horario de 10:00 a 15:00 horas.
Costo de las Bases de Licitación:	\$10,000.00 (Diez mil pesos 00/100 M.N.)
Fecha límite para adquirir las Bases de Licitación:	25 de enero de 2018.
Lugar, fecha y hora de la junta de aclaraciones:	En la sala de juntas de la Dirección General de Administración en la Secretaría de Desarrollo Social, ubicada en Diagonal 20 de Noviembre No. 294, 2° Piso, Col. Obrera, C.P. 06800, en la Ciudad de México, el día 25 de enero de 2018, a las 17:00 horas.
Lugar, fecha y hora de Presentación de Propuestas:	En la sala de juntas de la Dirección General de Administración en la Secretaría de Desarrollo Social, ubicada en Diagonal 20 de Noviembre No. 294, 2° Piso, Col. Obrera, C.P. 06800, en la Ciudad de México, el día 29 de enero de 2018, a las 17:00 horas.
Lugar, fecha y hora de Junta Pública para Comunicar el Dictamen y Emisión del Fallo de Licitación:	En la sala de juntas de la Dirección General de Administración en la Secretaría de Desarrollo Social, ubicada en Diagonal 20 de Noviembre No. 294, 2° Piso, Col. Obrera, C.P. 06800, en la Ciudad de México, el día 31 de enero de 2018, a las 17:00 horas.
Firma del Contrato	31 de enero de 2018.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Bases de Licitación: El presente documento emitido de conformidad con las leyes aplicables que rigen el procedimiento de contratación y que contienen los requisitos y la información que deberán cumplir los Licitantes en la elaboración de sus Propuestas para participar en la Licitación conforme a la cual se adjudicará el Contrato.



Beneficios: Son todos aquellas ofertas, promociones y descuentos, seguros de apoyo por fallecimiento y de gastos médicos por accidente, asistencias médicas y para el hogar, entretenimiento y cortesías que reciben los Beneficiarios por parte de los establecimientos participantes acreditados.

Beneficiarios: Son las personas que recibirán los Beneficios proporcionados por el "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social", en términos de los Lineamientos de Operación.

Consortio: Es el conjunto de dos o más personas físicas y/o morales que deciden presentar de forma conjunta las Propuestas como un solo Licitante, en términos de lo establecido en el **numeral 6.2.4.**, de las Bases de Licitación.

Contrato: Es el instrumento jurídico para la formalización de la prestación de los Servicios que celebren la Convocante y el Licitante Ganador/Proveedor, incluyendo todos sus anexos.

Convocante: La Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México.

Convocatoria: Documento que publica la Convocante en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México para hacer del conocimiento público el procedimiento de la Licitación.

Días Hábiles: Cualquier día de la semana, excepto: (i) sábados y domingos y (ii) aquellos que sean considerados de descanso obligatorio por la Ley de Procedimiento Administrativo para el Distrito Federal.

Establecimientos Participantes: Son aquellos establecimientos comerciales y de servicios acreditados que proporcionarán los Beneficios materia de los Servicios.

Fase de Habilitación: Periodo de 30 días naturales que inicia a partir de la firma del Contrato, en el cual el Licitante Ganador deberá habilitar el Portafolio de Beneficios, la red de Establecimientos Participantes, la Plataforma Tecnológica, el Sistema de Administración de Base de Datos, el Sistema Autorizador y los servicios de Enrolamiento y Atención a Beneficiarios, todos ellos con sus capacidades mínimas para operar.

Garantía de Cumplimiento: El instrumento jurídico que deberá presentar el Licitante para garantizar todas las obligaciones relacionadas con el Contrato.

Garantía de Formalidad: El instrumento jurídico a través del cual el Licitante garantiza el sostenimiento de su Propuesta.

GCDMX: Gobierno de la Ciudad de México.

I.V.A.: El Impuesto al Valor Agregado.

Ley: La Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal.

Licitación Pública: Procedimiento administrativo por virtud del cual se convoca públicamente a los Licitantes para participar en el proceso de contratación, adjudicándose al que ofrezca las mejores

CDMX



condiciones a la Administración Pública de la Ciudad de México, relativo a adquisiciones, arrendamientos o prestación de servicios relacionados con bienes muebles.

Licitante: Persona física y/o persona moral y/o cualquier combinación de ellas, que participa con una propuesta cierta en cualquier procedimiento de Licitación Pública en el marco de la Ley.

Licitante Ganador: El Licitante que sea declarado por la Convocante como ganador en la Licitación Pública y, en consecuencia, adquiera el derecho de firmar el Contrato en su calidad de Proveedor.

Lineamientos de Operación: Es el aviso publicado por la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, vigente, consistente en el conjunto de normas y directrices que regulan la ejecución y cumplimiento del "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social".

Penas Convencionales: Sanción económica que se fija a cargo del Proveedor para el caso de que incurra en algún incumplimiento de las obligaciones estipuladas en el Contrato.

Proveedor: Persona física y/o persona moral y/o cualquier combinación de ellas, con carácter de prestador de servicios declarado como Licitante Ganador, con el cual la Convocante celebrará el Contrato.

Propuesta: Significa en conjunto la información legal y administrativa, así como la Propuesta Técnica y la Propuesta Económica que los Licitantes deberán preparar y entregar a la Convocante en términos de las Bases de Licitación, para poder participar en la Licitación.

Propuesta Económica: Es la serie de información y documentación que cada uno de los Licitantes deberán presentar a la Convocante en términos de lo establecido en el **numeral 6.4.** de las Bases de Licitación.

Propuesta Técnica: Es la serie de información y documentación que cada uno de los Licitantes deberán presentar a la Convocante en términos de lo establecido en el **numeral 6.3.** de las Bases de Licitación.

Reglamento: El Reglamento de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal.

Representante o Apoderado Legal: La persona a la que se le confiere la representación por parte del Licitante, otorgado ante Fedatario Público.

Secretaría de Finanzas: La Secretaría de Finanzas del Gobierno de la Ciudad de México.

Servicios: Consiste en la prestación de servicios para operar y ampliar el "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social" integrado por: 1) Portafolio de beneficios para más 3,020,833 de beneficiarios a través de una red de establecimientos participantes que incluye: ofertas, promociones y descuentos, seguros de apoyo por fallecimiento y de gastos médicos por accidente, asistencias médicas y para el hogar, entretenimiento y cortesías; y 2) El uso de una plataforma tecnológica para la operación del



Sistema de Servicios, la administración de bases de datos, el registro y validación de operaciones transaccionales, así como los servicios de enrolamiento y atención a beneficiarios.

Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social: Es el "SISTEMA DE SERVICIOS PARA EL BIENESTAR: CAPITAL SOCIAL" QUE CON UN ENFOQUE INCLUYENTE OTORQUE BENEFICIOS QUE CONTRIBUYAN A MEJORAR EL BIENESTAR Y LA CALIDAD DE VIDA DE LOS HABITANTES DE LA CIUDAD DE MÉXICO, creado mediante acuerdo del Jefe de Gobierno de la Ciudad de México, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 3 de octubre de 2013.

3. DISPOSICIONES GENERALES.

3.1. GENERALIDADES.

La presente Licitación tiene la finalidad de contratar la operación y ampliación del "**Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social**" integrado por: 1) **Portafolio de beneficios para más de 3,050,833 de beneficiarios a través de una red de establecimientos participantes que incluye: ofertas, promociones y descuentos, seguros de apoyo por fallecimiento y de gastos médicos por accidente, asistencias médicas y para el hogar, entretenimiento y cortesías;** y 2) **El uso de una plataforma tecnológica para la operación del Sistema de Servicios, la administración de bases de datos, el registro y validación de operaciones transaccionales, así como los servicios de enrolamiento y atención a beneficiarios.**

- a) Los Servicios objeto de la Licitación y del Contrato deberán cumplir en todo momento con la legislación aplicable y lo que se describe en el **Anexo Uno**.
- b) El día 03 de octubre de 2013 se publicó en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el Acuerdo por el que se ordena la creación del "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social", de cuyo cumplimiento y ejecución se desprende la celebración de la presente Licitación.
- c) Con fecha 31 de diciembre de 2013 se publicó en la Gaceta Oficial del entonces Distrito Federal aviso emitido por la Secretaría de Desarrollo Social, consistente en el conjunto de normas y directrices que regulan la ejecución y cumplimiento del "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social" (Lineamientos de Operación).
- d) Con fecha 14 de abril de 2016 se publicó en la Gaceta Oficial del entonces Distrito Federal el aviso emitido por la Secretaría de Desarrollo Social, consistente en el conjunto de normas y directrices que regulan la ejecución y cumplimiento del "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social" (Lineamientos de Operación).

3.2. OBJETO DE LOS SERVICIOS.

Los Servicios a licitar tienen como finalidad operar y ampliar el "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social", establecido en los Lineamientos de Operación publicados en la Gaceta Oficial de la



Ciudad de México vigentes y que consta de la contratación de un Sistema de Servicios integrados, con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la Ciudad de México mediante un portafolio de Beneficios, con las siguientes características:

Partida	Descripción	Unidad	Cantidad
Única	Operación del "Sistema de Servicios para el Bienestar Capital Social" integrado por: 1) Portafolio de beneficios para más de 3,020,833 de beneficiarios a través de una red de Establecimientos Participantes que incluye: oferta de promociones y descuentos, seguros de apoyo por fallecimiento y de gastos médicos por accidentes, asistencias médicas y para el hogar, entretenimiento y cortesías; y 2) El uso de una plataforma tecnológica para la operación del Sistema de Servicios, la administración de bases de datos, el registro y validación de operaciones transaccionales, así como los servicios de enrolamiento y atención a beneficiarios.	Servicio	1

3.3. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS.

La descripción de los Servicios, así como su cobertura y alcance se detalla en Anexo Técnico de las Bases de Licitación, identificado como **Anexo Uno**.

3.4. GRADO DE INTEGRACIÓN NACIONAL.

Los Servicios que se licitan deberán ser Nacionales y serán prestados por personas de nacionalidad mexicana y contarán por lo menos con un 50% (cincuenta por ciento) de contenido de integración nacional. Lo anterior deberá ser manifestado por el Licitante bajo protesta de decir verdad y por escrito en carta con hoja membretada, conforme a lo establecido en el **Formato 12**.

3.5. INICIO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

La prestación de los Servicios iniciará el día 01 de febrero de 2018 y hasta el 31 de diciembre de 2018.

3.6. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

La prestación de los Servicios tendrá lugar en las 16 Delegaciones Políticas de la Ciudad de México, por lo que se refiere a la actividad de enrolamiento; e incluirá además a las ciudades del interior de la República Mexicana donde los establecimientos participantes tengan sucursales, por lo que se refiere a la obtención de los Beneficios.



3.7. VIGENCIA DEL CONTRATO.

El Contrato tendrá una vigencia a partir de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2018.

3.8. PATENTES, MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR.

El Proveedor asumirá la responsabilidad total en el caso de que infrinja patentes, marcas o derechos de autor, liberando a la Convocante de cualquier responsabilidad a este respecto, lo cual deberá ser manifestado bajo protesta de decir verdad e integrado a la propuesta técnica.

4. PARTICIPACIÓN DE LOS LICITANTES.

4.1. PERSONAS QUE PODRÁN PARTICIPAR EN LA LICITACIÓN.

Podrán participar en la Licitación las personas físicas y/o morales, que reúnan los requisitos siguientes:

- a) Que cumplan con todos y cada uno de los requisitos solicitados en las Bases de Licitación; y
- b) Que adquieran las Bases de Licitación y así lo comprueben, de conformidad a lo establecido en estas Bases de Licitación.

4.2. PERSONAS QUE NO PODRÁN PARTICIPAR EN LA LICITACIÓN.

No podrán participar en la Licitación todas aquellas personas físicas o morales que se encuentren bajo alguno de los supuestos o impedimentos señalados en los artículos 39 y 39 bis de la Ley, así como tampoco en lo contemplado en los artículos 49 fracción IX, 59 y 67 de la ley general de responsabilidades administrativas.

4.3. PROPUESTAS CONJUNTAS.

Diversas personas físicas y/o morales solamente podrán presentar propuesta de manera conjunta como un solo "Licitante", siempre y cuando se sujeten a lo establecido en la Regla Quinta de las "Reglas para fomentar y promover la participación de micro, pequeñas y medianas empresas nacionales y locales, en las adquisiciones, arrendamientos y prestación de servicios que realice la administración pública del Distrito Federal".

5. INFORMACIÓN GENERAL DE LA LICITACIÓN.

5.1. SERVIDORES PÚBLICOS RESPONSABLES DE LA LICITACIÓN.

El Servidor Público responsable del procedimiento, así como de realizar la evaluación cuantitativa y cualitativa de la documentación legal y administrativa, Propuesta Económica, Propuesta Técnica y Garantía de Formalidad es la Lic. Julieta González Méndez, Directora General de Administración y/o el Lic. Jesús Morales Garza, Subdirector de Recursos Materiales, y/o el Lic. Hugo Fernando Gómez Montes de Oca, Jefe de Unidad Departamental de Adquisiciones, y/o la Dra. Martha Laura Almaraz Domínguez, Subsecretaría de Participación Ciudadana.



5.2. DOMICILIO DE LA CONVOCANTE.

Para todos los efectos de la Licitación, el domicilio de la Convocante será el siguiente: Diagonal 20 de Noviembre No. 294, 2° Piso, Col. Obrera, C.P. 06800, en la Ciudad de México.

5.3. IDIOMA.

Todos los documentos relacionados con la Licitación, deberán presentarse en idioma español y será este el idioma oficial de comunicación tanto oral como escrita, incluidas las preguntas y solicitudes de aclaraciones que realicen los Licitantes, con respecto al contenido y alcance de las Bases de Licitación. Asimismo, la Convocante responderá en el mismo idioma a cualquier pregunta realizada por los Licitantes.

5.4. PERIODO, LUGAR DE CONSULTA, COSTO Y VENTA DE LAS BASES DE LICITACIÓN.

Las Bases de Licitación estarán a disposición de los interesados para su consulta y venta del 23 al 25 de enero de 2018, en horario de 10:00 a 15:00 horas en el domicilio de la Convocante, en la Subdirección de Recursos Materiales.

El costo de las Bases es de \$10,000.00 (diez mil pesos 00/100 M.N.).

El pago de las Bases se podrá realizar mediante:

- a) Depósito bancario a la cuenta número **105899699**, de la Institución Bancaria Scotiabank Inverlat, Sociedad Anónima, a favor de la Secretaría de Finanzas de la Ciudad De México, será requisito indispensable que el recibo expedido en la ventanilla bancaria contenga el número de referencia **08010514**.

Nota importante: El pago mediante depósito bancario deberá estar bien referenciado, incluyendo el rubro de referencia solicitado en este inciso. No habrá devolución por pago mal referenciado. Una vez realizado el pago de Bases de Licitación, deberá presentar el comprobante del mismo en el domicilio de la convocante a fin de que se emita a su favor el "recibo de pago de bases". El licitante deberá verificar que aparezca su nombre y Registro Federal de Contribuyentes correcto.

5.5. MODIFICACIONES QUE PODRÁN EFECTUARSE A LA CONVOCATORIA Y BASES DE LICITACIÓN.

La Convocante podrá modificar aspectos establecidos en la Convocatoria y las presentes Bases de Licitación, siempre que dicha modificación no implique la sustitución, variación o disminución sustancial de los Servicios requeridos originalmente, las que podrán realizarse en la Junta de Aclaraciones, en cuyo caso se seguirá el siguiente procedimiento:

- a) Tratándose de la Convocatoria, se hará del conocimiento de los Licitantes que hayan adquirido las Bases de Licitación mediante notificación personal.
- b) Tratándose de modificaciones a las Bases de Licitación, no será necesaria la notificación personal si derivan de la Junta de Aclaraciones y se entrega copia del Acta Circunstanciada



levantada con motivo del acto de la Junta de Aclaraciones, en el entendido de que a aquellos Licitantes que no hubieren asistido se les notificará personalmente en el domicilio que proporcionen para oír y recibir notificaciones.

5.6. CONDICIONES QUE NO PODRÁN SER NEGOCIADAS.

De conformidad con lo establecido en el artículo 33, fracción XVIII, de la Ley, ninguna de las condiciones contenidas en las Bases de Licitación, ni en las Propuestas presentadas por los Licitantes, podrán ser negociadas.

6. REQUISITOS LEGALES, ADMINISTRATIVOS, TÉCNICOS Y ECONÓMICOS QUE DEBERÁN CUMPLIR LAS PROPUESTAS.

Participarán en la Licitación con el carácter de Licitantes, las personas físicas y/o morales que hayan adquirido las Bases de Licitación y cuya actividad u objeto social se relacione con los Servicios objeto de la Licitación.

6.1. INTEGRACIÓN DE PROPUESTAS.

Los Licitantes deberán presentar en idioma español, en forma impresa, en un solo sobre cerrado de manera inviolable, debidamente identificado con su nombre o razón social y rotulado con la leyenda: "Licitación Pública Nacional número LPN-SEDESO-001-2018", para la Prestación de servicios para la operación y ampliación del "**Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social**" integrado por: **1) Portafolio de beneficios para más de 3,020,833 de beneficiarios a través de una red de establecimientos participantes que incluye: ofertas, promociones y descuentos, seguros de apoyo por fallecimiento y de gastos médicos por accidente, asistencias médicas y para el hogar, entretenimiento y cortesías; y 2) El uso de una plataforma tecnológica para la operación del Sistema de Servicios, la administración de bases de datos, el registro y validación de operaciones transaccionales, así como los servicios de enrolamiento y atención a beneficiarios,** que contendrá la documentación legal, administrativa, Propuesta Técnica, Propuesta Económica, documentos originales, copias certificadas y fotocopias solicitados en las Bases de Licitación, incluyendo la Garantía de Formalidad de la Propuesta.

En términos de lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México y demás lineamientos en materia, los Licitantes podrán señalar los documentos que contienen Información Confidencial, Reservada o Comercial Reservada.

Para lo anterior, no se deberán considerar aquellos datos o cifras que formen parte del Fallo, ya que estos documentos por sí mismos y en términos de la Ley, así como de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, son públicos.

Todas las propuestas deberán estar dirigidas a la Convocante, con atención a la Lic. Julieta González Méndez, Directora General de Administración.

Los documentos y escritos que, en original y copia certificada, presente el Licitante en su Propuesta, invariablemente deberán ser legibles, esto es que no contengan tachaduras, enmendaduras o frases y párrafos borrosos que impidan su lectura, así como ir firmadas de forma autógrafa en todas sus hojas.



Se recomienda que, para agilizar el manejo de la información y su pronta revisión, toda la documentación se presente en forma secuencial, con separadores e identificadores, foliadas de manera consecutiva para su pronta revisión, (por lo que se refiere a la información legal y administrativa), sin considerar las hojas que se encuentren en blanco ni las carátulas, situación que se solicita de manera opcional.

6.2. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA.

Los Licitantes deberán entregar la documentación legal y administrativa en original o copia certificada, deberá incluirse dentro del sobre único de las Propuestas, de manera secuencial, identificando cada documento con su correspondiente numeral e inciso. Asimismo, se deberá presentar para su cotejo, copia fotostática legible de los documentos descritos en los **numerales 6.2.1. y 6.2.2.** de estas Bases, según sea el caso, así como del Convenio al que se hace referencia en el **numeral 6.2.4.**, si resulta aplicable. Los documentos originales y/o certificados mencionadas en dichos **numerales 6.2.1., 6.2.2. y 6.2.4.**, según sea el caso, se devolverán al término de la primera etapa, ya que solo se requieren para su cotejo.

Por lo anterior, durante la preparación de la Propuesta, una vez firmada y foliada la documentación legal y administrativa descrita en los **numerales 6.2.1., 6.2.2. y 6.2.4.**, según sea el caso, se deberá obtener una copia fotostática fiel, misma que deberá ser incluida en el sobre único, en adición a las Propuestas, para su cotejo, sin que dichas hojas deban ser foliadas nuevamente.

6.2.1. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁN ENTREGAR LAS PERSONAS MORALES.

- a) Recibo de pago de Bases de Licitación fechado a más tardar el último día de venta de bases señalado en el numeral 5.4 de las presentes bases. Acta constitutiva de la empresa debidamente formalizada ante fedatario público, en la que deberá estar considerada, como parte de su objeto social, la capacidad de la contratación de los Servicios motivo de esta Licitación y deberá contener los datos de inscripción en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio correspondientes (número de folio y fecha de registro).
- b) La última protocolización realizada ante fedatario público respecto del Acta Constitutiva, que impliquen cambio de razón o denominación social, objeto social o vigencia de la sociedad.
- c) Cédula del Registro Federal de Contribuyentes.
- d) Poder notarial del representante legal que firme la propuesta, en el que se acrediten las facultades para comprometerse y contratar en nombre y representación de la persona moral, anexando identificación oficial vigente (Credencial para votar, licencia de manejo, pasaporte o cédula profesional).
- e) Declaración anual del Impuesto Sobre la Renta (ISR) de ejercicio 2016, así como los pagos provisionales del Impuesto Sobre la Renta (ISR) e Impuesto al Valor Agregado (IVA) correspondientes a los meses de enero a diciembre de 2017.
- f) Curricula Vitae.



6.2.2. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁN ENTREGAR LAS PERSONAS FÍSICAS.

- a) Recibo de pago de Bases de Licitación.
- b) Acta de nacimiento.
- c) Cédula Única de Registro Poblacional, anexando identificación oficial vigente (credencial para votar, cédula profesional o pasaporte).
- d) Aviso de alta como persona física con actividad empresarial, en el que establezca su actividad preponderante y, en su caso, aviso de cambio de domicilio fiscal presentados ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. La principal actividad de los Licitantes, personas físicas deberá vincularse al objeto de la presente Licitación.
- e) Cédula del Registro Federal de Contribuyentes.
- f) En su caso, poder notarial del representante legal, que firme la propuesta, en el que se acrediten las facultades para comprometerse y contratar en nombre y representación de la persona física, anexando identificación oficial vigente (credencial para votar, cédula profesional o pasaporte).
- g) Declaración anual del Impuesto Sobre la Renta (ISR) de ejercicio 2016, así como los pagos provisionales del Impuesto Sobre la Renta (ISR) e Impuesto al Valor Agregado (IVA) correspondientes a los meses de enero a diciembre de 2017.
- h) Curriculum Vitae.

6.2.3. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁN ENTREGAR TANTO LAS PERSONAS MORALES COMO LAS PERSONAS FÍSICAS.

- a) Manifestación bajo protesta de decir verdad, firmada por el Representante Legal del Licitante, de declaración de integridad, de conformidad con el **Formato 1**.
- b) Manifestación bajo protesta de decir verdad, firmada por el Representante Legal del Licitante, de aceptación de condiciones de la Licitación de acuerdo al **Formato 2**.
- c) Manifestación bajo protesta de decir verdad, firmada por el Representante Legal del Licitante, de domicilio para oír y recibir notificaciones según lo indicado en el **Formato 3**.

El domicilio fiscal consignado en la Propuesta será el lugar donde el Licitante recibirá toda clase de notificaciones que resulten de los actos, contratos y convenios que celebren de conformidad con la Ley, y su Reglamento; mientras no se señale otro distinto, en la forma establecida por la Convocante, el manifestado se tendrá como domicilio convencional para practicar toda clase de notificaciones.

- d) Manifestación bajo protesta de decir verdad, firmada por el Representante Legal del Licitante, de no impedimento de participación en el procedimiento según lo establecido en el **Formato 4**.



- e) Manifestación bajo protesta de decir verdad, firmada por el Representante Legal del Licitante de que conoce, acepta y se somete a la aplicación de la Ley, su Reglamento y todas las condiciones de la presente Licitación. **Formato 5.**
- f) Manifestación bajo protesta de decir verdad, firmada por el Representante Legal del Licitante, dirigida a la Convocante, en la que se obliga a asumir toda la responsabilidad en caso de que se infrinjan patentes marcas o derechos de autor sin ninguna responsabilidad para la Administración Pública de la Ciudad de México. **Formato 6.**
- g) Manifestación bajo protesta de decir verdad, firmada por el Representante Legal del Licitante, dirigida a la Convocante en la que manifieste, bajo protesta de decir verdad, que tiene la plena capacidad para proporcionar los Servicios ofertados. **Formato 7.**
- h) Manifestación bajo protesta de decir verdad, firmada por el Representante Legal del Licitante, dirigida a la Convocante, en la que mencione que cuenta con la solvencia económica para responder a los compromisos que deriven de la presente Licitación. **Formato 8.**
- i) Manifestación bajo protesta de decir verdad, firmada por el Representante Legal del Licitante, dirigida a la Convocante, en la que se mencione que cualquier relación con el personal que ocupe para dar cumplimiento al Contrato respectivo, el Licitante acepta ser el único patrón y consecuentemente el responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social, por lo que responderá de todas las reclamaciones que sus trabajadores presenten en su contra, en contra de la Secretaria o del GCDMX, reconociendo expresamente y para todos los efectos legales que no existe sustitución patronal por parte de la Convocante o del GCDMX. **Formato 9.**
- j) Manifestación bajo protesta de decir verdad, firmada por el Representante Legal del Licitante, dirigida a la Convocante, en la que se mencione que, durante la Licitación y en caso de resultar Licitante Ganador, se compromete a que todos los empleados que participen en la firma del Contrato y la realización de los Servicios, se conducirán con respeto y se abstendrán de incurrir en actos de soborno, cohecho, corrupción y quebranto de las leyes y disposiciones normativas durante la vigencia de la relación contractual y los efectos derivados de dicha contratación entre la Convocante. **Formato 10.**
- k) Manifestación bajo protesta de decir verdad, firmada por el Representante Legal del Licitante, dirigida a la Convocante, mencionando que asume en todos sus términos las condiciones de profesionalismo y confidencialidad que se requieren para la prestación de los Servicios, así como medidas de Protección en el manejo de la Información y documentación de la Convocante. **Formato 11.**
- l) Manifestación por escrito del grado de integración nacional que contienen los Servicios a contratar, de conformidad con lo señalado en el **numeral 3.4.** de las Bases de Licitación. **Formato 12.**
- m) Escrito de promoción donde manifieste bajo protesta de decir verdad que ha cumplido en debida forma con las obligaciones fiscales a su cargo correspondientes a los últimos 5 (cinco) ejercicios fiscales. **Formato 13.**



- n) Adicionalmente al escrito de promoción indicado en el inciso que antecede, el Licitante deberá presentar Constancia de No Adeudo de Contribuciones o Acuse de la solicitud de dicha constancia ante la Secretaría de Finanzas (Tesorería de la Ciudad de México), Administración Tributaria que le corresponda y en su caso, por el Sistema de Aguas de la Ciudad de México, de conformidad a lo previsto en el artículo 51 de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal vigente, ahora Ciudad de México, , la cual deberá tener fecha no mayor a tres meses anteriores a la fecha del presente procedimiento. En caso que el Licitante presente Acuse de la solicitud de Constancia de No Adeudo de Contribuciones, éste no deberá ser mayor a 30 días naturales o en su caso acreditar que no está sujeto a estas obligaciones.
- o) Manifestación bajo protesta de decir verdad, firmada por el Representante Legal del Licitante, dirigida a la Convocante, mediante el cual manifieste bajo protesta de decir verdad que cuenta con los recursos humanos y recursos materiales (Software, Hardware y procedimientos) para poder llevar a cabo las tareas diarias de operación, mantenimiento, control y gestión de la base de datos involucrada en el Sistema de Servicios Capital Social. **Formato 14.**
- p) Con fundamento en la fracción VIII de la Política Cuarta del "Acuerdo por el que se fijan Políticas de Actuación de las Personas Servidoras Públicas de la Administración Pública del Distrito Federal que se señalan, para cumplir los valores y principios que rigen el servicio público y para prevenir la existencia de conflicto de intereses" publicado en la Gaceta Oficial del entonces Distrito Federal el 27 de mayo de 2015, se señalan las personas servidoras públicas que cuentan con facultades:

Nombre	Cargo
1. Mtro. José Ramón Amieva Gálvez	Secretario de Desarrollo Social
2. Dra. Martha Laura Almaraz Domínguez	Subsecretaria de Participación Ciudadana
3. Lic. Julieta González Méndez	Directora General de Administración
4. Lic. Jesús Morales Garza	Subdirector de Recursos Materiales
5. Lic. Hugo Fernando Gómez Montes de Oca	Jefe de Unidad Departamental de Adquisiciones
6. Lic. Sergio Ricardo Falcón Vargas	Subdirector de Capacitación en la Subsecretaría de Participación Ciudadana

En este sentido, con la finalidad de evitar la configuración del conflicto de intereses, el Licitante deberá manifestar bajo protesta de decir verdad, que los socios, directivos, accionistas, administradores, comisarios y demás personal de sus procesos de ventas, comercialización, relaciones públicas o similares, no tienen, no van a tener en el siguiente año o han tenido en el último año, relación personal, profesional, laboral, familiar o de negocios con las personas servidoras públicas antes señaladas. **Formato 15.**

- q) Manifestación bajo protesta de decir verdad, firmada por el Representante Legal del Licitante, dirigida a la Convocante, en la que mencione la ubicación del domicilio para realizar la visita física de inspección. **Formato 16.**
- r) Manifestación bajo protesta de decir verdad, firmada por el Representante Legal del Licitante, dirigida a la Convocante, en la que indique que cuenta con la capacidad y recursos tecnológicos,



humanos y financieros para ampliar y operar: el portafolio de Beneficios, la Red de Establecimientos Participantes, la Plataforma Tecnológica, el Sistema de Administración de Base de Datos, el Sistema Autorizador y los servicios de Enrolamiento y Atención a Beneficiarios, en el periodo comprendido para la Fase de Habilitación. **Formato 17.**

6.2.4. DOCUMENTACIÓN ADICIONAL QUE DEBERÁN ENTREGAR LOS LICITANTES QUE SE ENCUENTREN REPRESENTADOS POR CONSORCIOS.

De conformidad con la Regla Quinta de las Reglas para Fomentar y Promover la Participación de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas Nacionales y Locales, publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el día 13 de Noviembre de 2003, las micro, pequeñas y medianas empresas nacionales y locales en las adquisiciones, arrendamientos y prestación de servicios que realice la administración pública del Distrito Federal" vigentes, podrán participar en las Licitaciones públicas nacionales e internacionales que establece la Ley de Adquisiciones, presentando propuestas a cumplir por dos o más de las empresas citadas conformadas en Consorcio, sin necesidad de constituir una nueva sociedad.

En el caso al que se refiere el párrafo anterior, además de los documentos y requisitos indicados en las Bases de Licitación, el Consorcio entregará en el sobre único que contenga sus Propuestas, el Convenio celebrado entre las empresas participantes del Consorcio.

La presentación de Propuestas por el Consorcio será de acuerdo con lo siguiente:

- a) Tendrán derecho a participar adquiriendo alguno de los integrantes del Consorcio, solamente, un ejemplar de las Bases de Licitación.
- b) Deberán celebrar entre todas las personas que integran el Consorcio, un Convenio en los términos de la legislación aplicable, en el que se establecerán con precisión los aspectos siguientes:
 - i. Nombre, domicilio y registro federal de contribuyentes de las personas integrantes del Consorcio, identificando, en su caso, los datos de los documentos formalizados ante fedatario público con los que se acredita la existencia legal de las personas morales, y de haberlas, sus reformas y modificaciones;
 - ii. Nombre y domicilio de los Representantes Legales de cada una de las personas que conforman el Consorcio, identificando, en su caso, los datos de las escrituras públicas con las que acrediten las facultades de representación;
 - iii. La designación de uno o más representantes legales comunes, otorgándole poder amplio y suficiente, para atender todo lo relacionado con la Propuesta en el procedimiento de Licitación, mismo(s) que firmará(n) la Propuesta;
 - iv. La descripción de las partes objeto del Contrato que corresponderá cumplir a cada persona, así como la manera en que se exigirá el cumplimiento de las obligaciones;
 - v. Estipulación expresa de que cada uno de los firmantes integrantes del Consorcio quedará obligado en forma conjunta y solidaria con los demás integrantes, para comprometerse por cualquier responsabilidad derivada del Contrato que se firme; y



- vi. En caso de que el Consorcio en adición a la información solicitada, maneje o decida presentar en su Propuesta una marca comercial que lo identifique en su conjunto, lo deberá señalar claramente en el Convenio.
- c) El Convenio celebrado en los términos que antecede, se presentará en el sobre único que contenga las Propuestas del Consorcio, en adición de los documentos y requisitos indicados en las Bases de Licitación.
- d) Además, las empresas que conforman el Consorcio deberán presentar la documentación legal y administrativa a la que se hace referencia en los **numerales 6.2.1. y 6.2.2.** de las Bases de Licitación, en original o copia certificada, así como copia fotostática legible para cotejo, según sea el caso, como si cada una de ellas participara en lo individual. Por lo que se refiere a la documentación legal y administrativa contenida en el **numeral 6.2.3.**, está también deberá presentarse en lo individual por cada uno de los miembros del Consorcio, en original o copia certificada, sin necesidad de presentar copia fotostática legible para cotejo, firmada por sus correspondientes Representantes Legales. La omisión de dicho requisito será motivo de descalificación. Asimismo, la Propuesta Técnica y la Propuesta Económica deberán ser suscritas por el representante común designado en el Convenio.
- e) El Consorcio presentará las Propuestas en papel membretado de la empresa designada como representante común, firmadas en todas sus hojas y formatos que la integran por el representante común designado, salvo lo indicado en otro sentido en las Bases de Licitación. No obstante, se podrán incluir además logotipos representativos de la marca o nombre comercial que los Licitantes consideren conveniente.
- f) Ninguna empresa que conforme un Consorcio podrá: (a) formar parte de otro Consorcio que presente una Propuesta en la Licitación, (b) tener interés de participación accionaria o de cualquier otro tipo en las empresas, miembros o integrantes de otro Licitante; o, (c) estar vinculados con otros Licitantes por medio de algún socio común. La violación de lo aquí señalado será causal de descalificación.
- g) En el supuesto de que resulte adjudicado un Consorcio, el Convenio indicado en el inciso b) de este apartado y la acreditación de las facultades del apoderado legal que formalizará el Contrato, deberán constar en escritura pública, salvo que el Contrato adjudicado sea firmado por todas las personas que integran el Consorcio.

6.3. PROPUESTA TÉCNICA.

Los Licitantes deberán presentar todos y cada uno de los documentos e información que integren su respectiva Propuesta Técnica, de conformidad con las especificaciones del **Anexo Uno** de estas Bases de Licitación, en papel membretado del Licitante y en el caso de un Consorcio, en el papel membretado de la empresa designada como su representante común, firmada de manera autógrafa en todas sus hojas por su representante o apoderado legal, dirigida a la Convocante. Se deberá identificar claramente lo ofertado, conforme a lo establecido en el **Anexo Uno** de las Bases de esta Licitación. Respecto de la Propuesta Técnica presentada de forma conjunta por un Consorcio, será aplicable lo



previsto en el **numeral 6.2.4** que antecede. La Propuesta Técnica no deberá contener precios o cantidades con signo de pesos. Es necesario resaltar que por ningún motivo se recibirá más de una Propuesta Técnica por Licitante, si al revisar cualquier Propuesta se detecta que contiene dos o más diferentes, estas Propuestas serán desechadas.

Como parte de la Propuesta Técnica los Licitantes (por sí mismos o a través de cualquier persona física o moral con la que presente una Propuesta Conjunta) deberán entregar la siguiente información:

- a) Documento en papel membretado de la Licitante y en el caso de un Consorcio, en el papel membretado de la empresa designada como su representante común, firmado por su Representante Legal donde manifieste bajo protesta de decir verdad que cada uno de los Servicios que prestará corresponderán a la descripción completa y especificación técnica solicitada por la Convocante, de conformidad con lo establecido en el **Anexo Uno**, enumerando, explicando y detallando la manera y especificaciones con las que cumplirá cada uno de los requerimientos solicitados y debiendo indicarse el concepto de la partida única al que se refiere cada servicio.
- b) Todos los documentos, cartas, bitácoras, diagramas, demostraciones, manuales, equipos y demás información y evidencia solicitada en el **Anexo Uno**, de estas Bases de Licitación.

6.4. PROPUESTA ECONÓMICA.

La Propuesta Económica deberá presentarse en papel membretado del Licitante, y, en el caso de un Consorcio, en el papel membretado de la empresa designada como su representante común, firmado de forma autógrafa en todas sus hojas por su Representante Legal, dirigido a la Convocante, conteniendo la información económica que identifique claramente lo ofertado, apegándose al 100% (Cien por ciento) de lo establecido en el **Anexo Dos** de estas Bases de Licitación.

Los Licitantes en su Propuesta Económica, deberán considerar todos los gastos para la realización de la Prestación de los Servicios para la contratación de la operación y ampliación del "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social", conforme a lo que la Convocante requiera, ya que el Licitante que resulte ganador será responsable de todos los gastos y por lo tanto, no será aceptada condición alguna en cuanto a cargos adicionales por cualquier concepto no previstos en las propuestas de los Licitantes.

Respecto de la Propuesta Económica presentada de forma conjunta por un Consorcio, será aplicable lo previsto en el **numeral 6.2.4**. Por ningún motivo se recibirá más de una Propuesta Económica. Si al revisar cualquier Propuesta se detecta que contiene diferentes Propuestas Económicas, serán desechadas.

Los Licitantes deberán presentar su Propuesta Económica conforme al esquema de cotización descrito en el **Anexo Dos**, de las Bases de Licitación.

El Licitante entregará junto con su Propuesta Económica la Garantía de Formalidad, de acuerdo a lo solicitado en el **numeral 7.1**, misma que no deberá ir firmada por el Representante Legal del Licitante.



7. GARANTÍAS.

7.1. GARANTÍA DE FORMALIDAD.

Con fundamento en los artículos 73, fracción I, y 75 bis de la Ley, la Garantía de Formalidad de la Propuesta deberá constituirse por el Licitante por el 5% (cinco por ciento) del monto total de la Propuesta Económica, sin incluir el I.V.A., así como el Artículo 75 de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal vigente, por actos y contratos que celebren, deberán sujetarse a lo siguiente:

- Mediante fianza otorgada por compañía autorizada en los términos de la Ley de Instituciones de Fianzas.
- Mediante de Depósito de Dinero.
- Cheque de Caja no negociable a favor de la Secretaría de Finanzas.
- Cheque Certificado no negociable a favor de la Secretaría de Finanzas.
- Carta de Crédito, expedida por una institución bancaria legalmente constituida y autorizada en los Estados Unidos Mexicanos en términos de la legislación aplicable.

La Garantía de Formalidad de la Propuesta se conservará en custodia de la Convocante y será devuelta a los Licitantes que no resultaron adjudicados y que no hayan incurrido en causal de descalificación conforme a las Bases de Licitación, a los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha del Fallo, previa solicitud por escrito que se haga ante la Dirección General de Administración de la Convocante por parte del Licitante respectivo.

La Garantía de Formalidad del Licitante Ganador se retendrá hasta el momento en que este constituya y entregue la Garantía de Cumplimiento del Contrato.

7.2. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Con base a lo dispuesto en los artículos 73 fracción III de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal, la Garantía de Cumplimiento del Contrato que deberá otorgar el Licitante Ganador, será por un importe del 15% (quince por ciento) del importe del contrato antes de I.V.A. y conforme a lo siguiente:

- Mediante fianza otorgada por compañía autorizada en los términos de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.
- Mediante de depósito de dinero.
- Cheque de Caja no negociable a favor de la Secretaría de Finanzas.
- Cheque Certificado no negociable a favor de la Secretaría de Finanzas.
- Carta de Crédito, expedida por una institución bancaria legalmente constituida y autorizada en los Estados Unidos Mexicanos en términos de la legislación aplicable.

La Garantía de Cumplimiento del Contrato se devolverá, previa solicitud por escrito del Proveedor, una vez terminada la vigencia del Contrato, siempre que el Proveedor no haya incurrido en alguna causal de ejecución de dicha Garantía.



7.3. ENTREGA DE GARANTÍAS.

La Garantía de Formalidad del 5% (cinco por ciento) del total de la Propuesta Económica sin incluir I.V.A., se deberá entregar en la fecha señalada en las Bases de Licitación para el Acto de presentación y apertura del sobre que contenga la documentación legal, administrativa y Propuestas, dentro del sobre cerrado que contenga la documentación.

La Garantía de Cumplimiento del 15% (quince por ciento) del total de la Propuesta Económica sin incluir I.V.A., se entregará en el domicilio de la Convocante, al momento de la firma del Contrato.

En caso de presentar Fianza, la convocante revisará la autenticidad de la fianza, mediante el sistema de validación de fianzas en la página de internet de la afianzadora que la emitió.

Tanto la Garantía de Formalidad como la Garantía de Cumplimiento deberán ser presentadas sin perforaciones, mutilaciones, enmendaduras o tachaduras.

7.4. SEÑALAMIENTOS RESPECTO A LAS GARANTÍAS.

Se hará efectiva la Garantía de Formalidad cuando:

- a) El Licitante no sostenga las condiciones contenidas en ella.
- b) Los Licitantes retiren sus Propuestas durante alguna de las etapas del procedimiento licitatorio.
- c) El Licitante Ganador no haga entrega de la Garantía de Cumplimiento del Contrato en la fecha fijada para tal efecto.
- d) El Licitante Ganador, por causas imputables a él, no formalice el Contrato respectivo en tiempo y forma.

Se hará efectiva la Garantía de Cumplimiento del Contrato cuando:

- a) Los Servicios no sean proporcionados en la forma, términos, condiciones, calidad y/o dentro de los plazos establecidos en el Contrato.
- b) Los Servicios no se proporcionen a satisfacción de la Convocante en los términos pactados.
- c) Los Servicios no cumplan con las especificaciones técnicas solicitadas y estipuladas en el **Anexo Uno** de las Bases de Licitación.
- d) El Proveedor haya faltado o incumplido a cualquiera de las declaraciones y/o manifestaciones establecidas en las Bases de Licitación.
- e) Se rescinda el Contrato al Proveedor.

Además de lo anteriormente mencionado, serán aplicables las distintas sanciones que estipulen las disposiciones legales vigentes y aplicables en la materia.

8. ETAPAS DE LA LICITACIÓN.

El procedimiento para la contratación de los Servicios se llevará a cabo de conformidad con lo dispuesto en los artículos 43 y 44 de la Ley y 41 Fracción I del Reglamento de la Ley, en dos etapas de las cuales los Licitantes presentes deberán firmar las Actas Circunstanciadas correspondientes.



8.1. JUNTA DE ACLARACIÓN DE BASES DE LICITACIÓN.

La Junta de Aclaraciones de las Bases de Licitación tendrá verificativo el día 25 de enero de 2018, a las 17:00 horas en la sala de juntas de la Dirección General de Administración en la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México, ubicada en Diagonal 20 de Noviembre 294, Segundo Piso, Col. Obrera, Código Postal 06800, en la Ciudad de México.

Cualquier modificación a las Bases de Licitación derivada del resultado de la Junta de Aclaraciones, será considerada como parte de las propias Bases. La Convocante dará respuesta a cada una de las dudas y cuestionamientos que hayan presentado los participantes, previo a la Junta de Aclaraciones, o durante el desarrollo de la misma, sea por escrito o verbales, a fin de que los participantes se encuentren en igualdad de circunstancias, debiendo constatar todo ello en el Acta Circunstanciada respectiva que para tal efecto se levante.

Para una mejor conducción de la Junta de Aclaraciones de las Bases de Licitación y a efecto de que la Convocante esté en posibilidad de dar respuesta a las preguntas y solicitudes de aclaraciones, realizadas en relación con el contenido de las Bases de Licitación, se solicita a los Licitantes que envíen sus cuestionamientos en forma impresa, en papel membretado del Licitante, debidamente firmada por el Representante Legal, en el domicilio de la Convocante ya señalado, en un horario de las 11:00 a las 14:00 horas, por escrito, cuando menos con 24 (veinticuatro) horas de anticipación a la fecha y hora señalada para las respectivas sesiones, o a los correos electrónicos jmoralesg@sds.cdmx.gob.mx y sedesocompras@gmail.com; o por escrito, acompañado del archivo magnético Word (no formato PDF), o en el domicilio, o bien durante el desarrollo de la Junta de Aclaraciones, de forma oral o escrita, haciendo la aclaración que los cuestionamientos que se realicen durante el desarrollo de la Junta de Aclaraciones de Bases de Licitación, se darán las respuestas y precisiones ese mismo día.

La Convocante entregará copia del Acta Circunstanciada correspondiente de las aclaraciones, precisiones y respuestas a cada uno de los Licitantes que hayan adquirido las Bases de Licitación y asistido al acto, aclarando que la inasistencia de alguno de los Licitantes a la Junta de Aclaraciones será bajo su estricta responsabilidad, sin embargo la Convocante estará obligada a entregar copia del Acta que se hubiera levantado en la Junta respectiva en los términos que establece la Ley, cuando dichos Licitantes acudan a sus instalaciones a solicitarla. Para poder participar en dicho acto, el Licitante deberá entregar copia fotostática simple del recibo de compra de las Bases de Licitación emitido por la Convocante.

8.2. ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DEL SOBRE QUE CONTENGA LA DOCUMENTACIÓN LEGAL, ADMINISTRATIVA, PROPUESTA TÉCNICA Y PROPUESTA ECONÓMICA (PRIMERA ETAPA).

La primera etapa referente a la presentación y apertura del sobre que contenga la documentación legal, administrativa, Propuesta Técnica y Propuesta Económica se llevará a cabo el día 29 de enero de 2018, a las 17:00 horas, en la sala de juntas de la Dirección General de Administración en la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México, ubicada en Diagonal 20 de Noviembre 294, Segundo Piso, Col. Obrera, Código Postal 06800, en la Ciudad de México.



Dicha etapa se realizará en punto de la hora señalada para su celebración, por lo que fuera de ésta no se permitirá la entrada al evento a ningún Licitante.

De conformidad con el **numeral 6.1**, de las Bases de Licitación, la entrega de Propuestas será en un solo sobre cerrado de manera inviolable con los datos del Licitante, que contenga la documentación legal, administrativa, Propuesta Técnica, Propuesta Económica (en esta última se incluirá la Garantía de Formalidad), documentos originales, copias certificadas y fotocopias.

En este acto se abrirá el sobre único, revisándose cuantitativa, sucesiva y separadamente las propuestas, desechándose las que omitan la presentación de alguno de los documentos requeridos en las Bases de Licitación y/o sus Anexos, posteriormente se dará lectura a los precios de las Propuestas Económicas de los Licitantes que cumplieron cuantitativamente con la totalidad de los requisitos.

Todos los Licitantes y Servidores Públicos presentes rubricarán la documentación legal, administrativa, Propuesta Técnica y Propuesta Económica, mismas que quedaran en custodia de la convocante para salvaguardar su confidencialidad, procediendo posteriormente al análisis cualitativo de dichas propuestas, mismo que mediante dictamen será dado a conocer en el acto de fallo.

La Convocante levantará un Acta Circunstanciada fundada y motivada, en la que se indicará a los Licitantes que cumplieron y los que incumplieron con las documentaciones legales y administrativas solicitadas, las Propuestas Técnicas y Propuestas Económicas aceptadas y desechadas, así como los motivos concretos para su desechamiento.

8.3. VISITA FÍSICA A INSTALACIONES.

Después de haberse efectuado el Acto de Presentación y Apertura del sobre que contenga la documentación legal, administrativa, Propuesta Técnica y Propuesta Económica, la Convocante con fundamento en el artículo 33 fracción XXIII de la Ley, realizará visitas físicas a los participantes que hayan presentado su documentación legal, administrativa, Propuesta Técnica y Propuesta Económica completas. El procedimiento que habrá de seguirse para llevar a cabo las visitas es el siguiente:

- a) La Convocante informará el calendario de visitas a dichos participantes. Para tal efecto, el Licitante manifestará por escrito el(los) domicilio(s) donde se realizará la visita física por parte de la Convocante, **Formato 16**;
- b) En el día y hora señalado para la visita, personal de la Convocante se presentará en el(los) domicilio(s) señalado(s), quienes deberán identificarse con una identificación oficial;
- c) Los Licitantes permitirán el acceso al personal citado, así como proporcionarán las facilidades necesarias para que puedan llevar a cabo de manera adecuada la visita física;
- d) En las visitas físicas se comprobará que los Licitantes:
 - i. Cuentan con las instalaciones adecuadas, el equipo informático y electrónico solicitado, las medidas de seguridad y de acceso señaladas en el **Anexo Uno**, ya que no se aceptará que contraten con terceros el equipo requerido.
 - ii. Cuentan con disponibilidad de las instalaciones y/o han celebrado contratos con terceros para poder prestar los Servicios, entre los que se incluirán un Sistema de Respuesta Telefónica Automatizada operando y un Centro de Atención Telefónica.



- iii. Cuentan con los mecanismos de interconexión con la Red de establecimientos participantes.
 - iv. Disponen de los recursos humanos y materiales mínimos necesarios para proporcionar el Servicio solicitado.
 - v. En general, que reúnen los elementos previstos en el **Anexo Uno** necesarios para la prestación de los Servicios.
- e) De cada visita física, el personal de la Convocante deberá levantar un Acta, misma que será firmada por los concurrentes. La falta de firma de la Convocante no invalida de forma alguna el acto de visita, así como tampoco el contenido del Acta.

La no concordancia de lo propuesto y el resultado de la visita, será motivo de descalificación.

8.4. ELABORACIÓN DEL DICTAMEN.

Después de haberse efectuado la visita física a las instalaciones de los Licitantes que cumplieron con la entrega completa de sus Propuestas, la Convocante realizará el análisis cualitativo y detallado de la documentación legal, administrativa, Propuesta Técnica, Propuesta Económica; así como el resultado de la visita física, mismo que mediante dictamen se dará a conocer en el Acto de Fallo.

El dictamen comprenderá el análisis cualitativo y detallado de lo siguiente:

- a) Documentación legal y administrativa.
- b) Propuesta Técnica, en esta evaluación se incluirán los resultados de la evaluación y la verificación de las especificaciones y la descripción de los métodos de ejecución, contenidos como requisitos en el **Anexo Uno**.
- c) Propuesta Económica. Para la evaluación de las Propuestas Económicas se verificarán los siguientes aspectos:
 - i. El monto del precio ofrecido por la prestación de los Servicios;
 - ii. Que su Propuesta Económica esté integrada conforme al **Anexo Dos**;
 - iii. Que cada documento contenga toda la información solicitada; y,
 - iv. Que se haya entregado la Garantía de Formalidad.
- d) Constancia de visita física. Se incluirán los resultados de la visita física realizada por la Convocante al domicilio manifestado por la Licitante.

8.5. LECTURA DE DICTAMEN, ACTO DE FALLO Y ETAPA DE MEJORAMIENTO DE PRECIOS (SEGUNDA ETAPA).

La segunda etapa referente a la lectura del dictamen y el Acto de Fallo se llevará a cabo el día 31 de enero de 2018 a las 17:00 horas, en la sala de juntas de la Dirección General de Administración en la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México, ubicada en Diagonal 20 de Noviembre 294, Segundo Piso, Col. Obrera, Código Postal 06800, en la Ciudad de México.



La Convocante comunicará el resultado del dictamen en junta pública, y el Acta que al efecto se levante deberá estar debidamente fundada y motivada. Se señalarán detalladamente las Propuestas que fueron desechadas y las que resultaron aceptadas por haber cumplido con la totalidad de los requisitos legales y administrativos, técnicos y económicos, indicándose, en su caso, los resultados del análisis cualitativo en términos del **numeral 8.4**, que antecede, así como el nombre del Licitante que haya ofertado las mejores condiciones y el precio más bajo por los Servicios objeto de la Licitación, dando a conocer el importe respectivo.

Se comunicará a los Licitantes cuyas Propuestas no hayan sido desechadas o descalificadas, que en ese mismo acto podrán ofertar un precio más bajo por los Servicios objeto de la presente Licitación en beneficio de la Convocante, con la finalidad de resultar adjudicados, respecto de la Propuesta que originalmente haya resultado más benéfica para la Convocante, lo cual podrán efectuar siempre y cuando en el acto se encuentre presente la persona que cuente con poderes de representación de la persona física o moral Licitante, lo que deberá ser acreditado en el mismo acto.

Los Licitantes estarán en posibilidades de proponer precios más bajos como mínimo en dos ocasiones, mediante el formato que será proporcionado en ese acto por la Convocante una vez que dé inicio la etapa de mejoramiento de precios, bajo el siguiente procedimiento:

- a) Se ofertará sobre la Propuesta Económica más baja sin considerar el I.V.A.;
- b) El mejoramiento de precios será ofertado en dos rondas cuando menos.

Al final de cada una de las rondas, la Convocante dará a conocer solamente el precio más bajo, sin dar a conocer el nombre del Licitante que lo oferta.

Una vez determinado el Licitante que haya ofertado el precio más bajo por los Servicios requeridos, y como consecuencia haya resultado adjudicado, se levantará Acta entregándose copia fotostática a cada uno de los asistentes.

Aquellos Licitantes que hayan sido descalificados en la primera etapa del procedimiento de Licitación, podrán asistir a los actos subsecuentes con el carácter único y exclusivo de observadores.

Los actos de presentación y apertura de Propuestas, así como el Fallo, será presidido por el responsable designado por la Convocante en el **numeral 5.1** de las Bases de Licitación, quien será el facultado para aceptar o desechar cualquier Propuesta de las que se hubieren presentado, así como para definir cualquier asunto que se presente durante el desarrollo del procedimiento en términos de las Bases de Licitación.

La emisión del Fallo podrá diferirse por una sola vez por el tiempo que determine la Convocante, siempre y cuando existan circunstancias debidamente justificadas.

Aquellos licitantes que hayan sido descalificados en la primera etapa del procedimiento licitatorio, podrán asistir a los actos subsecuentes con el carácter único y exclusivamente de observadores.



9. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS.

La Convocante, previo a la Emisión del Fallo, verificará que ningún Licitante se encuentre sancionado e inhabilitado por la Contraloría General de la Ciudad de México, por la Secretaría de la Función Pública o por incumplimiento contractual que den a conocer los órganos fiscalizadores.

9.1. CRITERIOS GENERALES DE EVALUACIÓN.

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 49 de La Ley, los criterios para llevar a cabo la evaluación de la Propuesta de cada Licitante, serán los siguientes:

- a) Evaluación de la documentación legal y administrativa. La documentación legal y administrativa se evaluará mediante la verificación del cumplimiento de los requisitos solicitados en estas Bases de Licitación, calificándose en los términos de Cumple o No cumple, conforme a lo establecido en el **numeral 8.4.** de las Bases de Licitación. En este último caso se indicará el motivo del incumplimiento.
- b) Evaluación de las Propuestas Técnicas. Las Propuestas Técnicas se evaluarán mediante la verificación del cumplimiento de especificaciones contenidas en el **Anexo Uno** de estas Bases de Licitación, los requisitos solicitados en las mismas y en la Junta de Aclaraciones de Bases, calificándose en los términos de Cumple o No cumple, conforme a lo establecido en el **numeral 8.4.** de las Bases de Licitación. En este último caso se indicará el motivo del incumplimiento.
- c) Evaluación de las Propuestas Económicas. Las Propuestas Económicas se evaluarán mediante la verificación del cumplimiento de los requisitos solicitados en estas Bases de Licitación, calificándose en los términos de Cumple o No cumple, conforme a lo establecido en el **numeral 8.4.** de las Bases de Licitación. En este último caso se indicará el motivo del incumplimiento
- d) Las Propuestas se evaluarán en igualdad de circunstancias.
- e) Para la evaluación de las Propuestas, en ningún caso se utilizarán mecanismos de puntos o porcentajes.

9.2. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.

La adjudicación del Contrato se hará a favor del Licitante que haya cumplido con todos y cada uno de los requisitos que se mencionan en las Bases de Licitación, y que haya reunido las mejores condiciones en cuanto a calidad, oportunidad, financiamiento, precio y demás circunstancias pertinentes para la Administración Pública de la Ciudad de México.

De conformidad con lo dispuesto en artículo 33 fracción VII de la Ley, la Convocante hace la precisión que adjudicará a un solo Proveedor el Servicio materia de esta Licitación, conforme a la Ley, su Reglamento y lo señalado en las Bases y en su caso, las modificaciones resultantes de la Junta de Aclaraciones.



9.3. CRITERIOS DE DESEMPATE.

En términos del artículo 43 fracción II de la Ley, si como resultado de la evaluación a las Propuestas existieran dos o más Propuestas en igualdad de precio, la Convocante aplicará el siguiente criterio para el desempate: Se adjudicará al Licitante que hubiere ofrecido mejores condiciones en su Propuesta, adicionales a las mismas establecidas en las Bases de Licitación, con relación a las especificaciones técnicas de los Servicios a contratar.

10. DESCALIFICACIÓN DE LAS PROPUESTAS.

La Convocante procederá al desechamiento o descalificación de las Propuestas cuando:

- a) El incumplimiento de alguno de los requisitos establecidos en las Bases de Licitación, en la etapa de revisión cuantitativa, de conformidad con lo indicado en el artículo 33, fracción XVI, de la Ley.
- b) El incumplimiento de alguno de los requisitos establecidos en las Bases de Licitación, en la etapa de revisión cualitativa.
- c) La comprobación de que algún Licitante haya acordado con otro u otros elevar el precio de los Servicios, tal y como se establece en el artículo 33, fracción XIX, de la Ley.
- d) Por encontrarse en alguno de los supuestos de impedimento señalados en los artículos 39 y 39 bis de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal y 59 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- e) Si se detecta que presenta dos Propuestas Técnicas y/o Propuestas Económicas diferentes dentro de una misma Propuesta.
- f) La falta de entrega de la Garantía de Formalidad de las Propuestas.

Las causas de descalificación de los Licitantes y de desechamiento de las Propuestas se asentarán en el Acta Circunstanciada que al efecto se levante de conformidad con el artículo 43, último párrafo de la Ley.

11. SUSPENSIÓN TEMPORAL O DEFINITIVA DEL PROCEDIMIENTO DE LA LICITACIÓN.

La Contraloría Interna podrá intervenir en cualquier acto que contravenga las disposiciones de la Ley, declarando la suspensión temporal de este procedimiento de Licitación Pública, manteniéndose el proceso en el estado en que se encuentra en tanto se emita una resolución misma que podrá tener los siguientes efectos:

- a) En caso de confirmarse la validez del acto, el procedimiento se continuará hasta el pronunciamiento del Fallo;
- b) En caso de declararse la nulidad del acto, este se repondrá a partir del momento que se originó la causa que haya dado motivo a la misma de conformidad con los artículos 35 primer párrafo de la Ley y 42 de su reglamento, 113 fracción XXII del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.

12. DECLARACIÓN DE LICITACIÓN DESIERTA.

La Licitación será declarada desierta, cuando ocurra cualquiera de los siguientes eventos:



- a) Cuando ninguna persona física o moral hubiese adquirido las Bases de Licitación.
- b) Cuando no se presenten Propuestas en el Acto de Presentación y Apertura del sobre.
- c) Si después de efectuadas las evaluaciones correspondientes, no fuese posible adjudicar el Contrato a ningún Licitante por incumplimiento de alguna de las condiciones de las Bases de Licitación.
- d) Si al evaluar cuantitativa y cualitativamente las Propuestas, la Convocante observa que los precios ofertados están por encima de los del estudio de mercado.
- e) Si al evaluar las Propuestas la Convocante observa que los precios ofertados no son aceptables, aun cuando se haya agotado la etapa de mejoramiento de precios.
- f) Las demás que determine la Ley.

En caso de declararse desierta la Licitación Pública, la Convocante procederá en los términos de la Ley.

13. FIRMA DEL CONTRATO.

La firma del Contrato resultado de la adjudicación se llevará a cabo el día 31 enero de 2018, en las oficinas que ocupa la Subdirección de Recursos Materiales de la Dirección General de Administración en la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México, ubicada en Diagonal 20 de Noviembre 294, Segundo Piso, Col. Obrera, Código Postal 06800, en la Ciudad de México, de conformidad con los artículos 33 fracción III y 59 párrafo primero de la Ley.

Los derechos y obligaciones que se deriven del Contrato no podrán cederse en forma parcial ni total en favor de cualquier otra persona distinta al Proveedor, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con el consentimiento de la Convocante.

En caso de que el Contrato no se formalice en la fecha o plazo en que se ponga a disposición del Licitante Ganador, por causas imputables al mismo, en el plazo establecido para su firma en el párrafo anterior, la Convocante podrá adjudicar el Contrato al Licitante que haya presentado la segunda y/o demás posturas económicas que sigan en orden, de conformidad con lo asentado en el dictamen de Análisis Cualitativo y el Acta circunstanciada del acto de Fallo, hasta que el requerimiento de abastecimiento esté satisfecho y cuyos diferenciales de precio no rebasen el 10%, con respecto a la Propuesta ganadora.

Será motivo de no formalizar el Contrato respectivo la falta de presentación de la Garantía de Cumplimiento del Contrato y/o se detecte que se encuentre en uno de los supuestos del artículo 39 y 39 Bis de la Ley, así como tampoco en lo contemplado en los artículos 49 fracción IX, 59 y 67 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

13.1. PODERES.

El Contrato lo firmará el Representante Legal del Licitante Ganador que cuente con facultades para firmar a nombre de su representada, debiendo acreditarlo mediante la presentación del poder notarial respectivo en original y copia fotostática. En caso de que Licitante Ganador sea persona física y firme directamente el Contrato, deberá presentar identificación oficial vigente (Pasaporte, Cédula Profesional o Credencial para de Elector) y fotocopia de la misma.



13.2. MODIFICACIONES AL CONTRATO.

La Convocante podrá acordar el incremento y/o disminución en la cantidad de los Servicios solicitados mediante modificación al Contrato vigente, sin limitación alguna, siempre y cuando el precio y demás condiciones de los servicios sean iguales a los inicialmente pactados, de conformidad con lo establecido en el artículo 65, último párrafo de la Ley.

Cuando se efectúen modificaciones al Contrato por incremento en las cantidades de los Servicios, el Proveedor deberá entregar en el momento de la formalización del Convenio Modificatorio, la actualización de la Garantía de Cumplimiento del Contrato que incluya las nuevas obligaciones.

No procederán modificaciones de Contrato que impliquen incremento de precios, otorgamiento de anticipos, pagos progresivos, especificaciones y, en general, cualquier cambio que implique otorgar mejores condiciones al Licitante Ganador comparadas con las establecidas originalmente, excepto las que se refieran a iguales o mejores condiciones de calidad para la Convocante y el precio sea igual al originalmente pactado. Cualquier modificación al Contrato deberá formalizarse por escrito por parte de la Convocante. Los instrumentos legales respectivos serán suscritos por el servidor público que lo haya hecho en el Contrato o quien lo sustituya o esté facultado para ello.

14. PENAS CONVENCIONALES POR LA NO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

La pena convencional que se aplicará por día natural de demora en la prestación de los Servicios, por causas imputables al Proveedor, será del 3% (tres por ciento) del monto total del Servicio que corresponda al mes en curso en que incurriera la demora y durante el tiempo que sea necesario sin rebasar el monto total de la Garantía de Cumplimiento del Contrato. Esta sanción se aplicará sobre el monto de los Servicios no prestados, sin considerar descuentos ni el Impuesto al Valor Agregado.

El importe de las penas convencionales se deducirá del pago de los Servicios, antes de su cobro efectivo.

15. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES FISCALES

El Proveedor acreditará en el Contrato que se firme con motivo de la Licitación, que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales locales en aquello que le resulte aplicable.

Se rescindirá el Contrato en el caso de que la autoridad competente determine, a partir de la revisión correspondiente, que el Proveedor no se encuentre al corriente en el cumplimiento de una o varias de las Obligaciones Fiscales de cada ejercicio fiscal, establecidas en el Código Fiscal de la Ciudad de México, independientemente del ejercicio de las facultades de las autoridades fiscales competentes de la Ciudad de México.

16. CONDICIONES ECONÓMICAS.

16.1. PRECIOS.

Los precios deberán cotizarse en Moneda Nacional.



16.2. PAGOS.

Los pagos que efectuará la Convocante serán en Moneda Nacional, mensuales y corresponderán únicamente a los Servicios devengados por el trimestre que corresponda, de acuerdo a lo siguiente:

- El precio del servicio objeto de esta licitación, deberán ser fijo y firme durante la vigencia del contrato.
- El pago que se genere con motivo de esta licitación, se efectuara en pesos mexicanos, dentro de los 20 días hábiles posteriores a la fecha de la presentación y aceptación de las facturas debidamente requisitadas.
- El licitante adjudicado deberá presentarse en la subdirección de recursos financieros de la convocante sita en diagonal 20 de noviembre no. 294 segundo piso, Colonia Obrera, Delegación Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, código postal 06800 para requisitar por única vez la cédula de registro para la transferencia inter-bancaria, de acuerdo al procedimiento establecido por la Secretaría de Finanzas de la Ciudad de México, con los siguientes documentos (copia de último estado bancario y copia de R.F.C.). en caso de no realizar este trámite, no se podrá contar con los elementos necesarios para el trámite de pago
- Las facturas que correspondan al servicio objeto de la presente licitación deberá considerar lo que determina la normatividad correspondiente y se emitirán a nombre de: gobierno de la ciudad de México, con domicilio en plaza de la constitución s/n, colonia centro de la ciudad de México área 1, Delegación Cuauhtémoc, código postal 06000, R.F.C. GDF-971205-4NA.
- Adicional a lo señalado en el párrafo anterior, las facturas deberán contener invariablemente la siguiente información: número de cuenta bancaria a 18 dígitos (clave bancaria estandarizada), nombre de la Institución Bancaria respectiva y el número del contrato asignado, así como la validación impresa por parte del Sistema de Administración Tributaria (SAT).
- Las facturas emitidas con motivo del servicio objeto de la presente licitación pública nacional y la validación impresa por parte del Sistema de Administración Tributaria (SAT) de cada factura, así como sus remisiones (en su caso), serán presentadas mediante escrito firmado por la persona facultada del proveedor adjudicado en la en la dirección de enlace administrativo en la Subsecretaría de Participación Ciudadana, ubicada en calle Cuauhtémoc número 142, colonia del Carmen Coyoacán, Delegación Coyoacán, código postal 04100, ciudad de México, para su trámite de pago.

17. SUSPENSIÓN Y/O TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.

La Convocante podrá dar por terminado anticipadamente el Contrato, sin responsabilidad alguna a su cargo, cuando se presente cualquiera de las siguientes causales:

- a) Cuando afecte el interés general,
- b) Por causas de caso fortuito,



- c) Por causas de fuerza mayor,
- d) Por mutuo consentimiento.

Asimismo, la Convocante podrá dar por terminado anticipadamente el Contrato, de conformidad con lo establecido en el tercer párrafo del artículo 69 de la Ley.

18. RESCISIÓN DEL CONTRATO.

La Convocante podrá rescindir administrativamente el Contrato que se derive de la Licitación, cuando:

- a) Contravenga una o algunas de las estipulaciones del Contrato, Bases de Licitación, Junta(s) de Aclaración a las Bases o su propuesta adjudicada.
- b) Incurra en cualquiera de los supuestos contenidos en los artículos 59, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71 y 72 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- c) Se detecte incumplimiento de las obligaciones fiscales del Proveedor.
- d) Sea declarado en concurso mercantil.
- e) Subcontrate, ceda o traspase en forma total o parcial los derechos derivados del Contrato que se celebre, con excepción del derecho de cobro, mismo que tendrá que ser autorizado previamente por la Convocante.
- f) En general por cualquiera otra causa imputable, que lesione los intereses de la Convocante.

La Convocante podrá rescindir administrativamente el Contrato que se derive de esta Licitación, de conformidad con lo dispuesto en los párrafos primero y segundo del artículo 42 de la Ley y artículos 63 y 64 de su Reglamento.

En caso de rescisión, se harán efectivas las penas convencionales a cargo del mismo en el importe facturado cuando aplique y, en su caso, se exigirá la reparación de daños y perjuicios ocasionados, independientemente de la aplicación de las sanciones que hayan sido pactadas mediante la ejecución de la Garantía de Cumplimiento.

En caso de rescisión del Contrato, se podrán adjudicar los servicios al Licitante que haya obtenido el segundo lugar, siempre y cuando la diferencia en precio con respecto a la Propuesta ganadora no sea superior al 10% (diez por ciento).

19. IMPUESTOS Y DERECHOS.

El Proveedor será responsable del pago de todas las contribuciones locales y federales que se generen con motivo de la prestación de los Servicios objeto del Contrato, de acuerdo con la Legislación Aplicable. La Convocante pagará al Proveedor adjudicado exclusivamente el I.V.A.

20. CONFIDENCIALIDAD.

Si durante el desarrollo del proceso de la Licitación, la Convocante maneja y entrega a los Licitantes información que considera con carácter confidencial con la finalidad de que se desarrolle mejor la Licitación, la misma no podrá ser conocida o divulgada a personas que no estén directa y oficialmente involucradas con el propio proceso de Licitación, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 13 y 14 de la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal vigente.



21. INCONFORMIDADES.

Los Licitantes afectados por cualquier acto o resolución emitida en la Licitación, podrán interponer ante la Contraloría General de la Ciudad de México, dentro de un término de 5 (cinco) Días Hábiles contados a partir del día siguiente, al día que se notifique el acto o resolución que recurra, el recurso de inconformidad a que se refiere el artículo 88 de la Ley, el cual se sujetará a las formalidades de la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal.

Asimismo, la Contraloría General de la Ciudad de México ha puesto a la disposición de los interesados la "Consulta electrónica de recursos de inconformidad", en la página de Internet de dicha dependencia en www.contraloria.cdmx.gob.mx en la cual las personas físicas o morales que hayan presentado recurso de inconformidad pueden dar seguimiento a los recursos interpuestos.

22. CONTROVERSIAS.

Las controversias que se susciten con motivo de la interpretación y aplicación en el ámbito administrativo de la Ley, serán resueltas por la Contraloría General de la Ciudad de México.

Las controversias que se susciten en la interpretación y aplicación del Contrato, convenios y actos que de éstos se deriven y que hayan sido celebrados con base en la Ley, serán resueltas por los Tribunales competentes de la Ciudad de México.

ATENTAMENTE.

**LIC. JULIETA GONZÁLEZ MÉNDEZ
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**



ANEXOS

Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018

Prestación de servicios para la operación y ampliación del “Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social” integrado por: 1) Portafolio de beneficios para más de 3,020,833 de beneficiarios a través de una red de establecimientos participantes que incluye: ofertas, promociones y descuentos, seguros de apoyo por fallecimiento y de gastos médicos por accidente, asistencias médicas y para el hogar, entretenimiento y cortesías; y 2) El uso de una plataforma tecnológica para la operación del Sistema de Servicios, la administración de bases de datos, el registro y validación de operaciones transaccionales, así como los servicios de enrolamiento y atención a beneficiarios.

Nota:

Los Anexos (en los casos que apliquen) deberán ser reproducidos por cada Licitante en papel membretado de la empresa y, en el caso de un Consorcio, será utilizado el membrete de la empresa que haya sido designada como representante común, debiendo respetar su contenido preferentemente, en el orden indicado. Lo anterior, independientemente de que el Licitante opte por agregar su marca comercial.



ANEXO UNO.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS

Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018

Prestación de servicios para la operación y ampliación del “Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social” integrado por: 1) Portafolio de beneficios para más de 3,020,833 de beneficiarios a través de una red de establecimientos participantes que incluye: ofertas, promociones y descuentos, seguros de apoyo por fallecimiento y de gastos médicos por accidente, asistencias médicas y para el hogar, entretenimiento y cortesías; y 2) El uso de una plataforma tecnológica para la operación del Sistema de Servicios, la administración de bases de datos, el registro y validación de operaciones transaccionales, así como los servicios de enrolamiento y atención a beneficiarios.



1 OBJETIVO Y CONFORMACIÓN DEL ANEXO TÉCNICO.

En el presente Anexo Técnico se detallan todos los componentes que integrarán el Servicio requerido por la Convocante para la operación del “Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social” integrado por: 1) Portafolio de beneficios para más de 3,020,833 de beneficiarios a través de una red de Establecimientos Participantes que incluye: ofertas, promociones y descuentos, seguros de apoyo por fallecimiento y de gastos médicos por accidente, asistencias médicas y para el hogar, entretenimiento y cortesías; y 2) El uso de una plataforma tecnológica para la operación del Sistema de Servicios, la administración de bases de datos, el registro y validación de operaciones transaccionales, así como los servicios de enrolamiento y atención a beneficiarios.

Se describen las características del Portafolio de Beneficios, la red de Establecimientos Participantes, y los aspectos técnicos que se evaluarán para comprobar la experiencia en la prestación del tipo de Servicio a Licitarse, la capacidad tecnológica, disponibilidad de infraestructura y capacidad de atención a Beneficiarios.

Después de presentar un glosario de términos técnicos, el Anexo Técnico detalla todos los componentes del Servicio que deberán ser considerados y presentados en la Propuesta Técnica del Licitante. De forma enunciativa el Anexo Técnico contiene las siguientes secciones:

I. Portafolio de Beneficios con los siguientes componentes:

- Población Objetivo: Se enuncia las características de la población a la que está dirigido el portafolio de Beneficios.
- Categorías de Beneficios: Esta sección describe las diferentes categorías de Beneficios que deberán ser considerados en la propuesta de los Licitantes.
- Descripción del Portafolio de Beneficios: De manera detallada se especifican las características que debe cumplir cada uno de los Beneficios.
- Sistema de Gestión de Beneficios: Características y mecanismos bajo los cuales se puede añadir, eliminar, modificar y administrar el portafolio de Beneficios, relativos al “Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social”.
- Plataforma de Redención de Beneficios: Se describe los requerimientos solicitados para llevar a cabo la validación y verificación de información de los Beneficiarios al momento de realizar la redención de un Beneficio.

II. Red de Establecimientos Participantes

- Descripción de la forma en la que los Establecimientos Participantes están sujetos a otorgar u ofrecer los Beneficios. Deberán estar afiliados y habilitados comercial y/o tecnológicamente.



- Descripción de los mecanismos de interconexión con los Establecimientos Participantes que incluyen: Terminales Punto de Venta, Aplicativos para Dispositivos Móviles, e integración electrónica al punto de venta, todos mediante un Switch Transaccional.

III. Plataforma Tecnológica, conformada por los siguientes componentes:

- Sistema de Administración de Bases de Datos: Se describen las características técnicas del sistema manejador de Base de Datos, los requerimientos de hospedaje, la arquitectura necesaria que garantice alta disponibilidad, el sistema de respaldos de datos, los esquemas de seguridad y acceso en el manejo de datos, así como los procesos y procedimientos de administración y operación.
- Sistema Autorizador: Descripción de las necesidades de operación y administración transaccional de cada uno de los Beneficios otorgados a los Beneficiarios por medio de la Tarjeta Electrónica correspondiente; descripción de los elementos de Software, Hardware y/o Comunicaciones requeridos para enviar y recibir en-línea, las transacciones relativas a los Beneficios en la Red de Establecimientos Participantes responsables de otorgar y ofrecer dichos Beneficios, de manera íntegra, segura y oportuna, desde y hacia los puntos de venta y el Sistema Autorizador.
- Servicios de Enrolamiento y Atención a Beneficiarios: Se describe el proceso a través del cual se realizará la captura y administración de la información individual de Beneficiarios, las características y proceso a través del cual se deberán de producir, imprimir, emitir y administrar las Tarjetas Electrónicas requeridas para la identificación de Beneficiarios además de la acumulación y redención de los Beneficios, así como los elementos mínimos indispensables a través de los cuales se otorga la Atención a Beneficiarios, entre los cuales se describen: el Portal Web donde se proveerán servicios de información y consulta; Aplicación para Teléfonos Inteligentes que brinde información de los Servicios y sus Beneficios; y redes sociales que permitirán hacer llegar información relevante a los Beneficiarios.

2 GLOSARIO DE TÉRMINOS.

ABA: Siglas en inglés de la "American Bankers Association" o Asociación de Banqueros de América

Acumulación de Beneficios: Es el proceso por el cual se incrementa la cantidad o tipo de Beneficios recibido por un Beneficiario, de acuerdo con los Lineamientos de Operación del "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social"

Analizador de Protocolos (Sniffer): Componente de Hardware o Software que permite analizar los paquetes de información enviados a través de una red, para conocer, entre otros datos, su origen y destino.

Android: Sistema operativo de la marca Google para Teléfonos Inteligentes.



Aplicativo Móvil: Es un programa que se ejecuta en un Teléfono Inteligente.

Base de Datos: Es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

Beneficiario: Persona que recibe los Beneficios proporcionados por el “Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social” en términos de sus Lineamientos de Operación.

Beneficiario Titular: Aplica para el caso de los seguros y corresponde al Beneficiario al cual le fue entregada la Tarjeta Electrónica.

Beneficiario Designado: Aplica para el caso de los seguros y es el Beneficiario mayor de 18 años que designa el Beneficiario Titular, para realizar el cobro del seguro de apoyo por fallecimiento, en caso de la muerte del Beneficiario Titular.

Beneficios: Son todas aquellas ofertas, promociones y descuentos, seguros de apoyo por fallecimiento y de gastos médicos por accidente, asistencias médicas y para el hogar, entretenimiento y cortesías que reciben los Beneficiarios por parte de los Establecimientos Participantes y de servicios acreditados.

Bitácora: Archivos generados por el propio sistema y que registran datos específicos del estado de un sistema y su actividad. Se utilizan para realizar análisis de información y detección de problemas.

Buró de Servicios o Buró de Personalización: Empresa dedicada a la impresión, embozado, grabado y/o codificación de Tarjetas Electrónicas.

Cadena: Establecimientos, tiendas, comercios o negocios que vendan el mismo tipo de mercancías, u ofrezcan el mismo tipo de servicios a través de una o más sucursales, agencias u oficinas de representación.

CODE 128: Sistema de código de barras de alta densidad para codificar caracteres alfanuméricos.

Componentes Transaccionales: Conjunto de elementos tecnológicos, humanos y procedimentales que permiten la implementación y operación de servicios de interconexión y gestión con los Establecimientos Participantes, la emisión y control de Tarjetas Electrónicas y la autorización centralizada y validación en-línea de los Beneficios vía operaciones transaccionales.

Conciliación: Proceso periódico en el cual se comparan las transacciones procesadas por el Sistema Autorizador con las registradas por los Establecimientos Participantes.

Conmutadores de información (Switches Ethernet): Equipos encargados de re-dirigir el tráfico de una red hacia ciertos segmentos, con la finalidad de evitar congestiones en toda la red.

Control: Capacidad de imponer, directa o indirectamente, decisiones en las asambleas generales de accionistas de una sociedad; el mantener la titularidad de derechos que permitan, directa o indirectamente, ejercer el voto respecto de más del cincuenta por ciento del capital social de la sociedad, dirigir directa o indirectamente, la administración, la estrategia o las principales políticas de la sociedad, ya sea a través de la propiedad de valores o por cualquier otro acto jurídico.



Cupón Digital: Identificador enviado por un medio electrónico para redimir o recibir algún Beneficio por el Beneficiario portador del mismo.

CRM: Siglas en inglés del concepto "Customer Relationship Management" o Administrador de la Relación con Clientes, que es una herramienta de software para registrar, controlar y dar seguimiento a los procesos de prospección, presentación, promoción, negociación, cierre y mantenimiento de clientes.

Dependientes Directos: Aplica para los apoyos por fallecimiento y son las personas que dependen del Beneficiario Titular y que tienen una relación familiar de primer grado, siendo estos únicamente: el cónyuge e hijos menores de 25 (veinticinco) años del Beneficiario Titular.

Descuento: Aquellas rebajas, disminuciones o reducciones que sobre el precio al público en general (Precio), los Establecimientos Participantes otorgan a los Beneficiarios.

Descuento En-Línea: Descuento que es otorgado a un Beneficiario en un Establecimiento Participante, previa validación en-línea de la vigencia y disponibilidad del mismo, así como de la vigencia y cumplimiento de requisitos por parte del Beneficiario, debiendo existir una presentación y lectura física de su Tarjeta Electrónica y el envío de una solicitud o transacción desde el punto de venta de dicho Establecimiento Participante. Este mecanismo permite asegurar el correcto otorgamiento de este tipo de Beneficios, da certeza a los Establecimientos Participantes, evita malas prácticas por parte de cajeros o empleados de los mismos, y otorga trazabilidad y estadística de uso para los responsables del "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social"

Dirección IP homologada: Identificador numérico único de una computadora conectado a internet. _

Dispositivo Móvil: Aparato electrónico portátil con capacidad de procesamiento, con conexión permanente o intermitente a una red de datos, con memoria de almacenamiento, comúnmente conocidos como teléfonos inteligentes o tabletas electrónicas.

DLL: Siglas en inglés del concepto "Dynamic Link Library" o Biblioteca de Enlace Dinámico que son códigos ejecutables que se cargan bajo demanda de un programa en un sistema operativo Windows.

DNS: Siglas en inglés del concepto "Domain Name System" o Sistema de Nombres de Dominio, que es un sistema de nomenclatura jerárquica para las computadoras conectadas a internet cuya función es la traducción de una URL a una dirección IP homologada asociada a esa computadora.

DRP: Siglas en inglés del concepto "Disaster Recovery Plan" o Plan de Recuperación ante Desastres, que es un conjunto de procedimientos, herramientas y definiciones que especifican los mecanismos, equipos, personal y pasos a seguir para mantener la operación de servicios de misión crítica en caso de una falla mayor en el Sitio primario.

Enrolamiento: Proceso para obtener, validar y registrar los datos de Beneficiarios con la finalidad de que tengan acceso a los Beneficios.



Establecimiento Participante: Tienda, sucursal, restaurante o cualquier otro local comercial o prestadores de servicio que se encuentre afiliado y habilitado comercial y/o tecnológicamente para ofrecer Beneficios dentro de los alcances y requerimientos del "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social".

Estándar ISO 7811: Estándar que especifica la manera en que deben codificarse las bandas magnéticas de las Tarjetas Electrónicas.

Estándar ISO/IEC 7812: Estándar que especifica el sistema de numeración para identificar a los emisores de Tarjetas Electrónicas y el proceso de registro de IIN.

Estructura del Archivo: Definición de campos y formatos que deben cumplir los renglones de un archivo, cada uno de los cuales representa los datos de un Beneficiario que deben ser utilizados para la impresión, embozado, grabado o programación de una Tarjeta electrónica.

Firewall: Dispositivo o Software para filtrar el tráfico de una red informática para bloquear comunicación no autorizada y permitir la autorizada.

Giro Comercial: Clasificación de un Establecimiento Participante que otorgará los Beneficios, de acuerdo con su actividad preponderante.

Hardware: Son los elementos tangibles de un sistema o solución de cómputo que están conformados de elementos electrónicos y/o mecánicos.

Hospedaje (Hosting): Se refiere al centro de datos donde se ubica el Hardware y-Software de la solución, al cual se tiene acceso a través de la red pública de Internet. Éste puede estar en una ubicación propia privada o en la de un prestador de servicios.

IIN: Siglas en inglés del concepto "Issuer Identification Number" o Número Identificador de Emisor, que son los 6 primeros dígitos de un número de Tarjeta Electrónica asignados por la ABA a un emisor de Tarjetas Electrónicas para identificarlo unívocamente en toda la red de transacciones electrónicas con Tarjeta.

Interfaz Gráfica de Usuario: Pantallas o mecanismos de acceso gráficos mediante los cuales un usuario interactúa con un programa informático.

Interfase de Programación de Aplicaciones (API): Es un protocolo diseñado para crear interfaces entre dos sistemas que les permitan comunicarse con la finalidad de intercambiar datos, estructuras, ejecutar procesos, obtener resultados, etc.

iOS: Sistema operativo de la marca Apple para Teléfonos Inteligentes.

ISO-8583: Estándar de la "International Organization for Standardization" que especifica los mensajes de intercambio para sistemas que operan transacciones electrónicas con Tarjetas.



IVR: Siglas en inglés del concepto "Interactive Voice Response" o Respuesta Interactiva de Voz, que se refiere a un sistema vía telefónica que permite interactuar con una Base de Datos o procesos automatizados a través de grabaciones y opciones tecleadas por el usuario.

Lenguaje de Mercado de Hipertexto (HTML): Hace referencia al lenguaje de marcado predominante para la elaboración de páginas web que se utiliza para describir y traducir la estructura y la información en forma de texto, así como para complementar el texto con objetos tales como imágenes.

Lineamientos de Operación: Es el aviso publicado por la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, vigente, consistente en el conjunto de normas y directrices que regulan la ejecución y cumplimiento del "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social".

Padrón de Beneficiarios: Conjunto de personas que son susceptibles de recibir algún Beneficio de parte del "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social", cuyos datos son obtenidos y registrados como consecuencia de las actividades de Enrolamiento y que en todo momento son propiedad de la Secretaría.

Parches de Software: Son actualizaciones generadas por el fabricante de un sistema o aplicación, que por lo general corrigen errores, o hacen mejoras a la seguridad y el desempeño del propio sistema.

Portal Web: Es un conjunto de información y/o documentos relacionados y accesibles a través de programas navegadores o exploradores de internet.

Puerto Ethernet: Conexión cableada a una Red de Área Local vía el estándar Ethernet, que define características de cableado y señalización del nivel físico de una red.

Puerto GPRS: Siglas en inglés del concepto "General Packet Radio Service" o Servicio General de Paquetes vía Radio, es una conexión a una red de datos vía conmutación de paquetes de información sobre la red celular.

Punto Único de Falla: Componente de un sistema que tras un fallo en su funcionamiento ocasiona un fallo global en el sistema completo, dejándolo inoperante.

Push-Notifications: Tecnología de envío de mensajes tipo alertas a Aplicativos instalados en dispositivos móviles.

Red de Área Local (LAN): También conocida como LAN por sus siglas en inglés correspondientes al concepto "Local Area Network", que es la interconexión de una o varias computadoras o servidores cuya extensión está limitada físicamente a un edificio o a un entorno menor a 200 metros, la cual permite tener un ambiente rápido, seguro y controlado para la transmisión de información entre dichas computadoras o servidores.

Redención de Beneficios: Es el proceso por el cual se goza, disfruta, recibe o decrementa la cantidad o tipo de Beneficios otorgados a un Beneficiario, de acuerdo con los Lineamientos de Operación del Sistema de Servicios.



Respaldo de información: Proceso de copiado y resguardo de información en un medio y/o localidad distinta a los originales, con la finalidad de poder restaurar versiones de la información a través del tiempo o ante una pérdida de los datos en la fuente original.

Ruteador: Es un dispositivo empleado para canalizar el tráfico de paquetes de datos dentro de una red. Se utiliza para dirigir el tráfico desde y hacia equipos de la propia red.

SAS 70: Siglas en inglés del concepto "Statement on Auditing Standards" del (American Institute of Certified Public Accountants), que consisten en ejercicios de auditorías que evalúan los controles para salvaguardar la información recibida o procesada en un Sitio.

Scripts: Son sentencias de un lenguaje de programación que se encargan de realizar diversas instrucciones dentro de un sistema o equipo de cómputo.

Servicio: Conjunto de componentes que deberá proporcionar el Licitante Ganador para implementar y operar el "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social".

SFTP: Siglas en inglés del concepto "Secure File Transfer Protocol" o Protocolo Seguro de Transferencia de Archivos, que es un protocolo del nivel de aplicación que proporciona la funcionalidad necesaria para la transferencia y manipulación de archivos sobre un flujo de datos fiable

Sistema Administrador de Tarjetas: Conjunto de elementos de Hardware, Software y Bases de Datos que resguarda y administra la información y el estado de las Tarjetas Electrónicas de los Beneficiarios del "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social".

Sistema Autorizador: También llamado simplemente "Autorizador", es el conjunto de elementos de Hardware, Software y Bases de Datos que resguarda y administra la información de los saldos en las cuentas de Beneficios de cada uno de los Beneficiarios, de tal manera que puede autorizar o declinar las solicitudes de acumulación o redención de algún Beneficio con base en reglas, vigencias y parámetros establecidos.

Sistema de Prevención de Intrusos (IPS): Equipos o soluciones de Software que están dedicados a analizar los paquetes de información que fluyen en una red para detectar patrones maliciosos o anormales en una red, con la finalidad de detectar ataques externos e internos.

Sistema de Servicios: Consiste en la prestación de servicios para la operación y ampliación del "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social" integrado por: 1) Portafolio de beneficios para más de 3,020,833 de beneficiarios a través de una red de Establecimientos Participantes que incluye: ofertas, promociones y descuentos, seguros de apoyo por fallecimiento y de gastos médicos por accidente, asistencias médicas y para el hogar, entretenimiento y cortesías; y 2) El uso de una plataforma tecnológica para la operación del Sistema de Servicios, la administración de bases de datos, el registro y validación de operaciones transaccionales, así como los servicios de enrolamiento y atención a beneficiarios.



Sitio: Se refiere al sitio físico en donde se encuentra ubicados los servidores y equipo de cómputo necesario para el funcionamiento de sistemas informáticos, así como el almacenamiento de la información con los que éstos operan.

SOAP: Siglas en inglés del concepto "Simple Object Access Protocol" que es un protocolo estándar que define cómo dos objetos en diferentes procesos pueden comunicarse por medio de intercambio de datos XML.

Software: Es el conjunto de programas, instrucciones y su información asociada que le indican a un equipo de cómputo la realización de una tarea específica.

SSL: Siglas en inglés del concepto "Secure Socket Layer", es un protocolo criptográfico que proporciona comunicaciones seguras por una red, generalmente Internet.

Sucursales: Establecimientos, tiendas, agencias u oficinas de representación pertenecientes a una misma Cadena.

Switch Transaccional: Conjunto de elementos de Hardware, Software y comunicaciones utilizado para interconectar puntos de venta electrónicos con sistemas de autorización de transacciones.

Tarjeta Electrónica: Tarjeta plástica no bancaria para el control, validación, acumulación y redención de Beneficios en-línea desde el sistema punto de venta de un establecimiento comercial (caja registradora) o desde cualquier otro dispositivo o sistema utilizado para tal fin, las cuales no reciben en ningún momento depósitos o transferencias de efectivo, ni acumulación de saldos que puedan ser utilizados como medio de pago.

Teléfono Inteligente: Teléfono celular con pantalla táctil, que permite al usuario conectarse a internet, gestionar cuentas de correo electrónico e instalar otras aplicaciones y recursos a modo de pequeño computador.

Tercero(a) no Relacionado(a): Empresa o comercio que no guarda ninguna relación patrimonial o de Control con el Licitante.

Tienda de Aplicativos Móviles: Sitio en internet donde pueden obtenerse Aplicativos Móviles de los principales sistemas operativos para Teléfonos Inteligentes.

TLS: Siglas en inglés del concepto "Transaction Level Security", es un protocolo criptográfico que proporciona comunicaciones seguras a través de una red o internet.

TPV: Siglas del concepto "Terminal Punto de Venta" con que se denomina a un dispositivo electrónico y autónomo del cual se puede realizar una venta o transacción electrónica.

Traceroute: Comando disponible en diversos sistemas operativos para determinar los ruteadores por los que pasa un paquete de información enviado por una red informática.



UPS: Siglas en inglés del concepto “Uninterrupted Power System” o Sistema de Alimentación Eléctrica Ininterrumpida, que es un dispositivo que por medio de baterías u otros elementos almacenadores de energía, puede proporcionar energía eléctrica por un tiempo limitado, durante la ausencia de una alimentación corriente.

URL: Siglas en inglés del concepto “Uniform Resource Locator” o Localizador Uniforme de Recursos que es una secuencia de caracteres, de acuerdo a un formato estándar, que se usa para nombrar recursos en Internet para su localización o identificación.

VPN: Siglas en inglés del concepto “Virtual Private Network” o Red Privada Virtual, que es una tecnología de red que permite una extensión segura de la red local sobre una red pública o no controlada.

XML: Siglas en inglés del concepto “eXtensible Markup Language” o Lenguaje de Marcas Extensible que permite definir la gramática de lenguajes específicos. XML da soporte a Bases de Datos, siendo útil cuando varias aplicaciones se deben comunicar entre sí o integrar información.



3 CONTINUIDAD EN LA OPERACIÓN DEL SERVICIO.

La Convocante requiere que el Licitante Ganador asegure la continuidad en la operación y la ampliación del Sistema de Servicios, con la cantidad de recursos que se determinen como necesarios. El volumen necesario de recursos para la continuidad de operaciones, así como para la ampliación del mismo a lo largo de los 11 meses de vigencia del contrato, que se indica en la siguiente tabla:

Servicio	Capacidad inicial (Mínima)	Trimestre 1 Feb-Abril (Mínimo)	Trimestre 2 Mayo-Jul (Mínimo)	Trimestre 3 Ago-Oct (Mínimo)	Bimestre 1 Nov-Dic (Mínimo)	Total (Mínimo)
Portafolio de beneficios con las coberturas y servicios indicados en el numeral 4. -Número de Beneficiarios Titulares por periodo	3,020,833	62,500	62,500	62,500	41,667	3,250,000
Portafolio de beneficios con las coberturas y servicios indicados en el numeral 4. -Número de Beneficiarios Titulares (Acumulado)		3,083,333	3,145,833	3,208,333	3,250,000	3,250,000
Establecimientos Participantes que otorgan Beneficios y Servicios -Incrementados por periodo	20,383	767	1,150	1,150	1,150	4,217
Establecimientos Participantes que otorgan Beneficios y Servicios (Acumulado)		21,150	22,300	23,450	24,600	24,600
Número de Tarjetas Electrónicas -Entregadas por Periodo		62,500	62,500	62,500	41,667	229,167
Número de Tarjetas Electrónicas -Entregadas (Acumulado)	3,020,833	3,083,333	3,145,833	3,208,333	3,250,000	3,250,000
Capacidad de plataforma tecnológica transaccional y servicios de atención a Beneficiarios	3,020,833	3,083,333	3,145,833	3,208,333	3,250,000	3,250,000

3.1 Fase de Habilitación

La Fase de Habilitación se considera en el periodo comprendido entre el día 1 al 28 de febrero del 2018. Durante la Fase de Habilitación, el Licitante Ganador deberá habilitar en su totalidad el portafolio de Beneficios descrito en el numeral 4 para que éstos sean recibidos, redimidos o disfrutados por los Beneficiarios del Sistema de Servicios.

La Convocante pondrá a disposición del Licitante Ganador, durante la Fase de Habilitación, el Padrón de Beneficiarios del Sistema de Servicios, que puede ser de hasta 3'020,833 (tres millones veinte mil ochocientos treinta y tres) de registros, con la Estructura del Archivo que para tal efecto la Convocante



defina, el cual deberá ser incorporado al Sistema de Administración de Base de Datos y Sistema Autorizador que se describen en los **numerales 6.1 y 6.2** respectivamente, de este Anexo.

El Licitante deberá presentar un catálogo con información de su actual red de comercios con al menos 20,383 (veinte mil trescientos ochenta y tres) sucursales o puntos de venta que otorgarán descuentos y beneficios, indicando el nombre comercial o razón social, nombre de la tienda o sucursal, nombre de la delegación política o municipio conurbado de la Ciudad de México en donde se ubica dicha tienda o sucursal.

El Licitante Ganador, durante la Fase de Habilitación deberá activar dichos comercios para que integren la red de Establecimientos Participantes que otorgarán los descuentos y beneficios a los Beneficiarios del Sistema de Servicios.

La Plataforma Tecnológica del Licitante Ganador, deberá tener la capacidad de operar y procesar transacciones realizadas con las Tarjetas Electrónicas previamente emitidas, en posesión de los Beneficiarios y que corresponden al Padrón de Beneficiarios referido en el primer párrafo de este numeral. No se contempla la sustitución de estas Tarjetas Electrónicas, sin embargo, se debe considerar la entrega de nuevas Tarjetas Electrónicas por motivo de reposición, de acuerdo con lo descrito en el **numeral 6.3.1.7**.

El Licitante Ganador deberá habilitar y poner en operación los Servicios de Enrolamiento y Atención a Beneficiarios descritos en los **numerales 6.3.2 y 6.3.3** respectivamente desde el primer día y durante la fase de habilitación.

3.2 Operación del Servicio

Una vez concluida la Fase de Habilitación, el Licitante Ganador deberá operar el Servicio de acuerdo a lo siguiente:

1. Gestionar y mantener la disponibilidad del Portafolio de Beneficios con las condiciones descritas en el numeral 4.3, para más de 3'020,833 (tres millones veinte mil ochocientos treinta y tres) de Beneficiarios.
2. Incorporar Establecimientos Participantes que otorgan descuentos y beneficios. El número total de Establecimientos Participantes deberá incrementarse trimestralmente mínimo con 1,150 (mil ciento cincuenta) Establecimientos Participantes a partir del inicio del contrato y hasta su terminación.
3. Mantener la disponibilidad de la Plataforma Tecnológica Transaccional y de Servicios de atención a Beneficiarios para más de 3'020,833 (tres millones veinte mil ochocientos treinta y tres) de Beneficiarios Titulares con las características descritas en el Numeral 6 de este Anexo Técnico.
4. Emitir y entregar las Tarjetas Electrónicas que la Convocante solicite de acuerdo a sus necesidades de operación y en las fechas que de común acuerdo establezca la Convocante con el Licitante Ganador. Las Tarjetas Electrónicas podrán ser distribuir las de manera conjunta con otros Programas Sociales o Acciones Institucionales que la Convocante realice, El total de



Tarjetas Electrónicas a emitir y entregar por el Licitante Ganador, durante la vigencia del Contrato, será mínimo de 229,167 (doscientos veintinueve mil ciento sesenta y siete).

4 PORTAFOLIO DE BENEFICIOS.

A continuación, se describen las características requeridas para cada uno de los componentes que lo integran.

4.1 Población Objetivo a la que va dirigido el Portafolio de Beneficios

El Sistema de Servicios cubrirá paulatinamente a todos los habitantes de la Ciudad de México, siendo en dirigido a población entre rango de 18 a 67 años de edad. El Licitante Ganador deberá otorgar los Beneficios del Portafolio de Servicio al actual padrón de Beneficiarios.

4.2 Categorías de Beneficios

El portafolio de Beneficios ofrecido por el Licitante Ganador deberá de incluir como mínimo las siguientes Categorías de Beneficios:

- a) Descuentos
- b) Seguros
- c) Salud
- d) Hogar
- e) Entretenimiento
- f) Cortesías

4.3 Descripción del Portafolio de Beneficios

A continuación, se detallan los Beneficios que deberá ofrecer el Licitante Ganador para cada una de las categorías de Beneficios mencionadas en el **numeral 4.2**, durante la vigencia del contrato:

4.3.1 Descuentos

Red de Establecimientos Participantes en el área metropolitana de la Ciudad de México o lugar de la República Mexicana en donde se ubica la sucursal, que ofrecen ofertas, promociones, bonificaciones, precios especiales y descuentos en línea en la compra de bienes o servicios. Los Giros Comerciales donde se aplican las ofertas, promociones y descuentos en-línea, deben ser como mínimo los que a continuación se indican:

- 1. Restaurantes y Comida
- 2. Entretenimiento y Deporte
- 3. Ropa y Accesorios
- 4. Casa y Hogar
- 5. Cuidado Personal y Belleza
- 6. Salud y Bienestar
- 7. Turismo y Transporte



8. Educación y Cultura

4.3.2 Los Seguros

Los Seguros deberán de contar con un Manual de Condiciones Generales, estando el Beneficiario Titular obligado a consultarlo. Los temas que debe incluir el Manual de Condiciones Generales son de manera enunciativa más no limitativa los siguientes:

- Definiciones;
- Cláusulas generales;
- Coberturas;
- Operatividad;
- Documentación requerida en caso de siniestro, entre otros.

4.3.2.1 Seguro de Apoyo por Fallecimiento

Seguro de Vida por muerte natural o accidental, con las condiciones que se detallan a continuación:

Seguro de Apoyo por Fallecimiento	Importe
Prima para el Beneficiario Titular	\$0
Deducible	\$0
Monto asegurado total	\$5,000

La cobertura del Seguro de Apoyo por Fallecimiento, limitado a un evento por año, aplica tanto para el Beneficiario Titular como para los Dependientes Directos. En caso de fallecimiento de algún Dependiente Directo, el monto asegurado se pagará al Beneficiario Titular. En caso de fallecimiento del Beneficiario Titular se cancela la cobertura una vez cubierto el evento.

El pago de la suma asegurada se deberá realizar en un lapso no mayor a 5 (cinco) días hábiles, una vez entregada toda la documentación solicitada en el Manual de Condiciones Generales.

4.3.2.2 Seguro de Gastos Médicos por Accidente

Seguro de Gastos Médicos por Accidente, mediante pago directo en clínicas y hospitales en convenio o mediante reembolso, con las condiciones que se detallan a continuación:

Seguro de Gastos Médicos por Accidente	Importe
Prima para el Beneficiario Titular	\$0



Deducible (por evento)	\$500
Monto máximo asegurado por evento	\$5,000

La cobertura del Seguro de Gastos Médicos por Accidente aplica solamente para el Beneficiario Titular, limitado a un evento por año, contado a partir de la fecha de activación y registro completo.

El pago del reembolso del importe del evento, se deberá realizar en un lapso no mayor a 5 (cinco) días hábiles, una vez entregada toda la documentación solicitada en el Manual de Condiciones Generales.

4.3.3 Salud

4.3.3.1 Asistencia Médica Telefónica

Servicio de asistencia médica telefónica las veinticuatro horas, los siete días de la semana, los trescientos sesenta y cinco días del año. Sin costo y sin límite de eventos, para el Beneficiario Titular y Dependiente Directos, incluyendo:

- Orientación médica telefónica
- Protocolos médicos
- Primeros auxilios
- Reacciones adversas a fármacos
- Indicaciones y contraindicaciones de medicamentos

4.3.3.2 Red de Asistencia Médica de Especialidad a Precios Preferentes

Servicio de referencia a precios preferentes. Sin límite de eventos. A través de una red distribuida con al menos los siguientes servicios:

- Médicos especialistas
- Servicios de enfermería
- Oferentes de oxígeno medicinal
- Clínicas y hospitales
- Laboratorios de análisis clínicos y gabinete
- Ópticas
- Casas de ortopedia
- Farmacias

4.3.3.3 Check Up Médico sin Costo para el Beneficiario Titular

Un Análisis de química sanguínea de hasta seis elementos y biometría hemática, sin costo para el Beneficiario Titular, una vez al año.

4.3.3.4 Programa Nutricional sin Costo para el Beneficiario Titular



Programa Nutricional personalizado de acuerdo con las características fisiológicas del Beneficiario Titular, con calendario semanal.

4.3.3.5 Programa de Acondicionamiento Físico sin Costo para el Beneficiario Titular

Programa de Acondicionamiento Físico personalizado de acuerdo con las características fisiológicas del Beneficiario Titular, con calendario semanal.

4.3.4 Hogar

Servicios de Asistencia en el Hogar, disponibles a través de un centro de atención telefónica que incluyan eventos ilimitados a precio preferente con los siguientes servicios:

- Plomería
- Electricidad
- Cerrajería

4.3.5 Entretenimiento

Una entrada a una función de cine por mes, de lunes a viernes, en horario matutino, sin costo para el Beneficiario Titular. El Licitante Ganador ofrecerá este Beneficio a través de una o varias Cadenas que de manera unitaria o conjunta cuenten con al menos 20 (veinte) complejos cinematográficos y con un mínimo de 200 (doscientas) salas de proyección en el área metropolitana de la Ciudad de México. Dichas entradas serán personales, intransferibles y no acumulables. Deberán de ser abonadas de forma mensual a la Tarjeta Electrónica del Beneficiario Titular, de tal modo que puedan redimirse mediante la validación en-línea del Beneficio a través de la conexión directa con los sistemas punto de venta de los complejos cinematográficos.

4.3.6 Cortesías

4.3.6.1 Bebida Premium sin Costo para el Beneficiario Titular

Una bebida (refresco, agua embotellada, jugo o café) por semana, de lunes a domingo, en cualquier horario, sin costo para el Beneficiario Titular. El Licitante Ganador ofrecerá este Beneficio a través de una cadena de restaurantes o de comida rápida que cuente con por lo menos 100 (cien) sucursales en el área metropolitana de la Ciudad de México donde pueda otorgar dicha Cortesía.

4.4 Sistema de Gestión de Beneficios

El Licitante Ganador deberá contar con un sistema informático que permita el alta, actualización y la configuración de los Beneficios, así como su asignación o des-asignación a los diferentes Beneficiarios.

Las características a configurar para cada Beneficio de acuerdo con su naturaleza podrían ser, enunciativa pero no limitativamente:



- Tipo de Beneficio
- Grupo de Beneficiarios
- Vigencia
- Monto o porcentaje del descuento a otorgar
- Número de eventos a recibir en un período determinado

4.5 Plataforma de Redención de Beneficios

El Licitante Ganador deberá proveer todas las herramientas de validación y los mecanismos tecnológicos requeridos para realizar la habilitación e integración con la Red de Establecimientos Participantes que otorgan los Beneficios del “Sistema de Servicios para Beneficios: Capital Social”, tal como se solicita en el **numeral 5**.

Para el caso de las categorías de Seguros, Salud y Asistencias que serán solicitados vía telefónica, el Licitante deberá plantear en su Propuesta Técnica los mecanismos que implementará para la validación en-línea de las Tarjetas Electrónicas sin presencia física de las mismas, en caso de resultar ganador.

Para el caso de las categorías de Entretenimiento y Cortesías será necesario que se deslice y se lea la banda magnética de la Tarjeta Electrónica del Beneficiario en el punto de venta, para realizar la validación correspondiente en-línea, por lo que el Licitante Ganador deberá proveer los mecanismos correspondientes y contemplar su implementación en los Establecimientos Participantes.

5 RED DE ESTABLECIMIENTOS.

Con el fin de darle cobertura al “Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social” y promover la inclusión de Establecimientos Participantes que otorgarán ofertas, promociones y Descuentos En-Línea, el Licitante Ganador deberá contar con negocios y comercios de diversos Giros Comerciales, incluyendo al menos los siguientes:

- Restaurantes y Comida
- Entretenimiento y Deporte
- Ropa y Accesorios
- Casa y Hogar
- Cuidado Personal y Belleza
- Salud y Bienestar
- Turismo y Transporte
- Educación y Cultura

El Licitante Ganador deberá cumplir con el número de comercios con que inicia la Fase de Habilitación, así como con las metas de nuevos comercios que se agregan a la Red de Establecimientos Participantes planteada por la Convocante, indicada en el **numeral 3** de este Anexo Técnico.

La información comercial de los Establecimientos Participantes que otorgan las ofertas, promociones y descuentos será publicada por categorías, nombre del establecimiento o marca comercial, la



descripción del beneficio y ubicación del comercio o sucursal; y puesta a disposición de los Beneficiarios a través del Portal Web y del Aplicativo Móvil que se describen en los **numerales 6.3.3.1 y 6.3.3.2** respectivamente.

Para la inclusión de nuevos Establecimientos Participantes en el “Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social” en las Categorías de Beneficios mencionadas en los **incisos a), e) y f) del numeral 4.2**, el Licitante deberá realizar las labores de segmentación, acercamiento, negociación, subcontratación y/o firma de convenios para el otorgamiento de ofertas, promociones y descuentos.

El Licitante Ganador habilitará los Establecimientos Participantes con las herramientas y/o mecanismos electrónicos necesarios y suficientes para validar las Tarjetas Electrónicas en cada solicitud de redención de Beneficios. Los mecanismos electrónicos deben interactuar en-línea con el Sistema Autorizador descrito en el **numeral 6.2** de este Anexo Técnico, por medio de alguna de las interfaces o dispositivos descritos en el **numeral 5.1**. Esta interacción en-línea permitirá que exista validación, registro y trazabilidad de los Beneficios otorgados como parte del “Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social”.

Para comprobar la capacidad del Licitante para implementar la Red de Establecimientos Participantes con el tamaño y diversificación requerida, deberá presentar copia simple de al menos 10 (diez) contratos vigentes con Cadenas comerciales terceras no relacionadas entre sí que otorgan Descuentos En-Línea en al menos 5 (cinco) de los Giros Comerciales enumerados arriba en este mismo apartado, que en conjunto representen al menos 1,500 sucursales.

Como parte de la solución propuesta por el Licitante, deberá incluir una aplicación tipo CRM para el registro y administración de los Establecimientos Participantes y de sus Sucursales, con la siguiente funcionalidad:

- Registro y mantenimiento de datos de los Establecimientos Participantes;
- Administración del ciclo de vida de afiliación de un Establecimiento Participante, indicando el estado del proceso desde el acercamiento, hasta la habilitación de todas sus Sucursales;

Para el caso específico de Beneficios que deban ser solicitados por el Beneficiario vía telefónica, como son los correspondientes a las categorías mencionadas en los **incisos b), c) y d) del numeral 4.2**, el Licitante Ganador deberá proveer las herramientas para la validación y registro en-línea de la entrega de dicho Beneficio sin la presencia física de la Tarjeta Electrónica, así como los procedimientos involucrados para realizarla.

En cualquier caso, el Licitante Ganador deberá recibir y administrar todas las llamadas de solicitud de estos Beneficios para su registro y contabilización antes de brindar el servicio correspondiente, por lo que deberá contar con la infraestructura tecnológica y humana necesaria y suficiente para llevar a cabo esta funcionalidad.

5.1 Mecanismos de Interconexión con Establecimientos Participantes

Los Establecimientos Participantes habilitados con mecanismos electrónicos deben interactuar en-línea con el Sistema Autorizador, por lo que el Licitante Ganador deberá proveer los mecanismos de interconexión más comunes en la industria, los cuales se detallan en los apartados siguientes:



5.1.1 Terminales Punto de Venta

Se requiere que el Licitante cuente con un sistema basado en terminales punto de venta (TPV) o equivalente, a través del cual, cualquier comercio pueda operar transacciones en-línea para la acumulación o redención de los Beneficios aplicables otorgados por el "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social".

El Licitante deberá presentar el manual de usuario de una TPV donde actualmente maneje algún tipo de servicio de autorización en-línea como puede ser descuentos, venta de productos electrónicos y la recepción de medios de pago electrónicos.

En dicho manual deberá mostrarse que las TPV's cubren al menos los siguientes requisitos básicos, mismos que deberán cumplir las TPV's que utilizará el Licitante Ganador para habilitar a los Establecimientos Participantes respectivos:

- 1) Contar con un lector electrónico para la identificación presencial de las Tarjetas Electrónicas del Sistema de Servicios.
- 2) Contar con un mecanismo de comunicación en-línea, como puede ser un puerto Ethernet para la conexión a una Red de Área Local o bien un puerto GPRS para la conexión a la red de datos vía celular.
- 3) Contar con un teclado numérico para el ingreso de importes o claves que se requieran durante las transacciones.
- 4) Contar con una pantalla que permita la visualización de instrucciones o parámetros para la ejecución de las transacciones en-línea.
- 5) Contar con un aplicativo que permita la interacción del operador del dispositivo para la ejecución de transacciones en-línea.
- 6) Contar con un mecanismo de autenticación del operador que incluya al menos uno de los siguientes tres factores:
 - a. Algo que el operador tiene (una credencial, Tarjeta Electrónica, llavero, botón magnético, etc.).
 - b. Algo que el operador sabe (una clave, contraseña, número de identificación personal, etc.).
 - c. Algo que el operador es (su rostro, su huella dactilar, el iris de sus ojos, etc.).

Como parte de su Propuesta Técnica, el Licitante deberá entregar copia simple de por lo menos un contrato vigente suscrito con alguno de los comercios de su red de Establecimientos Participantes, donde se corrobore que dichas terminales se encuentran actualmente operando transacciones en-línea dentro del comercio.

Adicionalmente, deberá presentar los extractos del manual de usuario de esa misma TPV o una distinta que tenga un aplicativo productivo que cumpla lo siguiente:

- a. Permita realizar una consulta a un Sistema Autorizador que maneje diversos saldos y/o cuentas para una misma Tarjeta Electrónica.
- b. Permita realizar una redención de beneficios en-línea utilizando una Tarjeta Electrónica o Cupón de código de barras.



- c. Permita realizar bonificaciones de beneficios en-línea a una Tarjeta Electrónica
- d. Permita realizar devoluciones de beneficios en línea (descuentos o promociones) a una Tarjeta Electrónica

El Licitante Ganador deberá suministrar e instalar todas las TPV's que sean necesarias, con las características especificadas en este numeral, para todos los Establecimientos Participantes que así la requieran por tiempo, conveniencia o condiciones tecnológicas. Así mismo, el Licitante Ganador deberá proporcionar los servicios de capacitación a operadores y de mantenimiento preventivo y correctivo a dichas TPV's.

5.1.2 Aplicativo Móvil con Lector de Tarjetas Electrónicas

El Licitante debe contar con un Aplicativo Móvil con lector de Tarjetas Electrónicas, a través del cual, cualquier comercio pueda operar transacciones en-línea para la acumulación o redención de los Beneficios aplicables otorgados por el Sistema de Servicios.

El Aplicativo Móvil deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- 1) Contar con un dispositivo de lectura de Tarjetas Electrónicas para su identificación presencial.
- 2) Estar publicadas en las tiendas de aplicaciones para dispositivos iOS y Android y que puedan ser descargadas de forma gratuita por los Establecimientos Participantes.
- 3) Cifrar la información de la transacción de manera que los datos de la Tarjeta Electrónica no sean visibles. Se deberá utilizar una clave única por transacción.
- 4) Contar con un mecanismo de seguridad en-línea para la comunicación de datos desde el dispositivo de lectura de Tarjetas Electrónicas hasta los servidores centrales.
- 5) Contar con el registro de ubicación geográfica donde se realiza la transacción.
- 6) Contar con un teclado numérico para el ingreso de importes o claves que se requieran durante las transacciones.
- 7) Contar con un mecanismo de autenticación del operador que incluya al menos uno de los siguientes tres factores:
 - a. Algo que el operador tiene (una credencial, Tarjeta Electrónica, llavero, botón magnético, etc.)
 - b. Algo que el operador sabe (una clave, contraseña, número de identificación personal, etc.)
 - c. Algo que el operador es (su rostro, su huella dactilar, el iris de sus ojos, etc.)

Como parte de su Propuesta Técnica, el Licitante deberá entregar copia simple de por lo menos un contrato vigente suscrito con alguno de los comercios de su red de Establecimientos Participantes, donde se corrobore que se implementa como parte de la solución un Aplicativo Móvil con lector de Tarjetas Electrónicas.

Asimismo, el Licitante deberá entregar copia simple del manual del Aplicativo Móvil con lector de Tarjetas Electrónicas, así como impresiones de pantalla de ambas tiendas de aplicaciones móviles donde se muestra el Aplicativo Móvil de referencia.



5.1.3 Switch Transaccional

Se requiere que el Licitante provea un Switch Transaccional. Este componente será el responsable de interconectar a los diversos Establecimientos Participantes que cuenten con las capacidades técnicas suficientes, para recibir y enviar las transacciones de manera íntegra, segura y oportuna, desde y hacia sus puntos de venta y el Sistema Autorizador.

Se requiere que el Switch Transaccional cuente con las interfases, procedimientos y documentación para interconectarse con los sistemas punto de ventas más utilizadas en los canales comerciales tradicionales, por lo que se requiere que el Licitante cuente con las siguientes interfases:

- 1) Web Service: Se exponga un servicio bajo el estándar SOAP 1.2 o superior, que reciba como parámetros los datos de la operación que se está llevando a cabo, y devuelva un objeto XML con los datos de la respuesta a dicha operación. Es requisito que el servicio utilice un certificado de seguridad SSL para cerciorarse que la información viaja de manera segura.
- 2) Protocolo ISO 8583: Se exponga un socket TCP/IP, habilitado para recibir tramas en el formato ISO 8583 versión 1993 o superior con bitmap de 128 bits, que permita incluir campos extendidos y personalizados de acuerdo con el tipo de transacción.

Deberán ser manejados al menos los mensajes tipo 800, 200, 210, 400 y 420 para asegurar que están previstos todos los casos requeridos por sistemas que implementan este estándar, incluyendo mensajes de hecho, solicitudes de autorización y reversos.

- 3) API Windows: Se proporcione una librería dinámica (DLL) que pueda ser consumida por sistemas basados en el sistema operativo Windows, la cual reciba como propiedades los parámetros de la operación, implemente los métodos para el envío de solicitudes y reciba en un objeto de respuesta los parámetros resultantes del procesamiento de dicha operación.
- 4) API Java: Se proporcione una librería que pueda ser consumida por sistemas desarrollados en lenguaje Java, la cual reciba como propiedades los parámetros de la operación, exponga métodos de envío de solicitudes y reciba en un objeto de respuesta los parámetros resultantes del procesamiento de dicha operación.

Para comprobar la experiencia del Licitante en la afiliación e integración de comercios con cada una de las interfaces descritas anteriormente, deberá presentar copia simple de la carátula y hoja de firmas de un contrato vigente, o carta original con antigüedad no mayor a 90 días naturales, expedida por sus clientes, que sean Terceros no Relacionados, donde se especifique el método de conexión que se utiliza, el tipo de transacciones que se procesan a través de dicha conexión y el tiempo en que se ha utilizado la misma, el cual deberá ser al menos 1 (un) año. Así mismo deberá presentar un documento de Mejores Prácticas a seguir en la integración de Puntos de Venta.

Respecto al desempeño del Switch Transaccional y dados los estándares manejados en la industria transaccional dentro de los canales comerciales tradicionales, se requiere que éste sea capaz de procesar las solicitudes provenientes de los puntos de venta con una latencia máxima de 2 segundos,



es decir, que el tiempo total de permanencia de una transacción dentro del Switch Transaccional en su trayecto de ida y vuelta, sea de un máximo de 2 segundos.

Dado el volumen transaccional esperado se requiere que el Switch Transaccional demuestre su capacidad para manejar una concurrencia mínima de 20 tx/seg, sin disminuir el desempeño en términos de latencia.

El Licitante deberá proporcionar reportes, indicadores o bitácoras productivas de su Switch Transaccional, con un máximo de 12 (doce) meses de antigüedad, y un documento explicativo, suficientes para comprobar que los requisitos de concurrencia y latencia son cubiertos. También debe proveer un plan de escalabilidad en caso de que las condiciones del "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social" superen los volúmenes transaccionales previstos. Este plan deberá incluir una explicación de los componentes de Hardware, Software y Comunicaciones que serían incorporados, actualizados o sustituidos, bajo una eventual necesidad de crecimiento, así como el tiempo requerido para su implementación una vez detectada y acordada dicha necesidad.

6 PLATAFORMA TECNOLÓGICA.

A continuación, se describen las características requeridas para cada uno de los componentes que la integran.

6.1 Sistema de Administración de Base de Datos

El Licitante Ganador deberá proveer la infraestructura necesaria para el correcto almacenamiento, resguardo y administración de la información de los Beneficiarios, incluyendo al menos: -

6.1.1 Manejador de Bases de Datos

Para el manejo y administración de los datos de los Beneficiarios, el Licitante Ganador deberá utilizar un sistema manejador de Base de Datos que cuente con las características técnicas y capacidades suficientes para manejar el tipo y el volumen de datos que será entregado por la Convocante al inicio de la vigencia del contrato.

Para tales efectos, el Licitante Ganador se asegurará de implementar todos aquellos mecanismos necesarios para cumplir con lo establecido en la legislación aplicable en materia de protección de datos personales de los Beneficiarios.

6.1.2 Hospedaje del Servidor de Base de Datos

El Servidor que contenga y procese la Base de Datos deberá estar ubicado en un Sitio Primario que cuente con:

- Certificación vigente "ICREA Level 3" o superior, en cuanto al diseño, construcción, operación, administración, mantenimiento, adquisición, instalación y auditoría de centros de cómputo.
- Certificación vigente "ISO/IEC 27001:2013", relacionada con la gestión de la seguridad de la información.



- Certificación vigente "ISO/IEC 20000-1:2011", relacionada a la gestión de las tecnologías de la información.
- Certificación vigente "ISO 9001:2008", relacionada con el sistema de gestión de calidad de la empresa y sus procesos de administración de incidentes, solicitudes, configuración y cambios para los diferentes servicios.

El Licitante deberá presentar copia simple de la documentación y/o certificados que avale que el Sitio Primario cuenta con las características antes mencionadas, o documentación que avale que los certificados están en proceso de renovación. En caso de utilizar los servicios de hospedaje de un tercero, deberá acompañar a los certificados, carta bajo protesta de decir verdad firmada por el representante legal donde manifieste que cuenta con los contratos de servicios de hospedaje a través de terceros con las capacidades para ofrecer el servicio.

6.1.3 Arquitectura de Alta Disponibilidad

El Licitante Ganador deberá proporcionar elementos redundantes en el Sitio Primario, que eviten Puntos Únicos de Falla y tengan la capacidad de intercambiarse y tomar la operación de manera automática ante una falla.

6.1.4 Respaldos

La Base de Datos debe contar con un esquema de respaldo que permita su recuperación total o parcial en caso de requerirse, tanto en su configuración, estructura y datos.

La información respaldada debe ser copiada en al menos una localidad geográficamente separada para que en caso de desastres, se pueda restablecer por completo la operación.

Los respaldos deben contar con un calendario de ejecución que indique la periodicidad y el tipo de operación a realizar.

El Licitante deberá incluir y presentar en su Propuesta Técnica, su programa de ejecución de respaldos de la Base de Datos de Beneficiarios, así como el procedimiento asociado para asegurar que la información respectiva siempre pueda ser restaurada en caso de ser requerido.

6.1.5 Mantenimiento y Actualización

Contar con personal, equipo técnico, programas aplicativos (Software) y procedimientos necesarios para realizar tareas rutinarias y permanentes de mantenimiento sobre los equipos y sistemas que resguarden la información de los Beneficiarios.

El Licitante deberá presentar los procedimientos que tiene implementados como parte de las actividades rutinarias de su área de soporte y operaciones, mismo que deberán incluir lo siguiente:

- Procedimiento para la aplicación de Parches de Software para la corrección de errores, mejoras de desempeño y seguridad de la Base de Datos.



- Procedimiento para la administración de nuevas versiones y/o cambios de los programas aplicativos de cómputo, detallando los roles responsables de cada etapa del proceso, así como los diferentes tipos de categorías de cambio y manejo de prioridades.

6.1.6 Seguridad y Accesos

Toda la información de los Beneficiarios debe estar totalmente resguardada y protegida para evitar que sea utilizada, modificada o eliminada sin la autorización y protocolos de acceso previamente definidos y establecidos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. El mecanismo para el manejo de los datos personales de los Beneficiarios por parte del Licitante Ganador será establecido en el contrato de servicios respectivo.

Para proteger todos y cada uno de los elementos de datos y de infraestructura es necesario que la plataforma de Base de Datos incorpore los siguientes elementos de Hardware, Software y políticas operativas que la mantengan de manera totalmente segura:

- Barreras Electrónicas de Seguridad (Firewalls).
- Sistemas de prevención de intrusos.
- El sitio de la plataforma de Base de Datos de Beneficiarios y los servicios eventualmente expuestos al acceso de Internet, tienen que estar hospedados bajo conexiones seguras, con certificados de seguridad SSL y/o TLS para su acceso, en donde la comunicación siempre esté cifrada y sea segura.
- El personal operativo no debe tener acceso a la información que contiene la Base de Datos de Beneficiarios. La información sensible debe estar cifrada a nivel registro en cada una de las tablas que conforman la Base de Datos.
- La administración de Bases de Datos, debe observar estrictos controles de seguridad y accesos a las funciones operativas de la misma a través del manejo de usuarios y roles.

El Licitante deberá presentar documento donde se detalle su política y/o procedimiento de Seguridad y Control de Acceso.

6.1.7 Administración y Operación

Para una administración y operación eficiente de las Bases de Datos de los Beneficiarios, el Licitante debe garantizar que cuenta con el personal humano y recursos materiales (Software, Hardware y procedimientos) para poder llevar a cabo las tareas diarias de operación, mantenimiento, control y depuración de la Base de Datos de Beneficiarios.

El Licitante Ganador, además de su Sitio Primario, proporcionará el Hardware, Software, capacitación y claves de acceso necesarias, para la administración y consulta de una réplica del padrón de Beneficiarios en las instalaciones que la Convocante indique, de manera que la Convocante tenga acceso en tiempo real y que además servirá como una copia de seguridad. El Licitante Ganador instalará y pondrá en funcionamiento el equipo descrito en este párrafo durante la Fase de Habilitación y será responsable por el mantenimiento preventivo y correctivo del Hardware proporcionado.



Para evitar poner en riesgo la información de los Beneficiarios o Beneficios del “Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social” y para mantener el desempeño de los sistemas en óptimas condiciones, será requisito que toda la información requerida por el Portal Web de Beneficiarios sea extraída en-línea de Bases de Datos replicadas en tiempo real desde las fuentes de datos correspondientes, sin que esto afecte de ninguna manera el desempeño de los Sistemas Autorizadores o de registro de Beneficios.

6.2 Sistema Autorizador

El Licitante deberá contar con la infraestructura necesaria y la experiencia probada para continuar y aumentar la implementación de la entrega, gestión y el control de los Beneficios que conforman el Sistema de Servicios.

Las transacciones de entrega o redención de Beneficios deberán ser transmitidas, validadas y registradas en tiempo real, es decir, en el momento en que el Beneficiario presente su Tarjeta Electrónica para la obtención de Beneficios en un Establecimiento Participante.

El conjunto de componentes de Hardware, Software, comunicaciones, procedimientos y herramientas que conforman dicha infraestructura integrarán al Sistema Autorizador o simplemente Autorizador, que será el motor tecnológico para la implementación y operación del “Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social”.

Las principales funciones que se realizarán a través del Sistema Autorizador son:

- 1) Administrar los Beneficios a otorgarse a cada Beneficiario;
- 2) Administrar la vigencia de cada uno de los Beneficios;
- 3) Almacenar y resguardar las cuentas de Beneficios individuales de cada Beneficiario;
- 4) Validar en-línea la presencia física, autenticidad y validez de las Tarjetas Electrónicas de los Beneficiarios al momento de solicitar la Redención de un Beneficio;
- 5) Autorizar en-línea y en tiempo real cada una de las solicitudes de Beneficios;
- 6) Contabilizar los Beneficios disponibles y disfrutados;
- 7) Brindar información transaccional para dar atención y soporte a los Beneficiarios.

El Sistema Autorizador será responsable de resguardar y administrar la información relativa a los Beneficios y redenciones disponibles para cada uno de los Beneficiarios. Es alimentado con la información de las Tarjetas Electrónicas, los Beneficios, los lineamientos y los parámetros requeridos para poder autorizar o declinar las solicitudes de Redención de Beneficios realizadas por los Beneficiarios en los Establecimientos Participantes.

6.2.1 Experiencia e Infraestructura

Los requisitos que debe cumplir el Licitante con relación al Sistema Autorizador son los siguientes:

- a) Para la acreditación de experiencia del Licitante (por sí mismo o a través de cualquier persona física o moral con la que presente una Propuesta conjunta mediante un Consorcio) en la operación de Sistemas Autorizadores transaccionales para Programas Gubernamentales, se requiere que presente copia simple de carátula y hoja de firmas de al menos dos contratos y/o convenios por



servicios transaccionales mediante Tarjetas Electrónicas de Programas de Gobierno, celebrados en los últimos 12 meses con dependencias o entidades de Gobierno Federal, o Gobierno de la Ciudad de México, detallando en una carta adjunta para cada uno de ellos lo siguiente: (i) nombre del contratante, (ii) características específicas de los servicios transaccionales prestados, (iii) fecha de suscripción del contrato y/o convenio, (iv) fechas de inicio de los servicios, y (v) las observaciones que considere necesarias.

- b) El Sistema Autorizador propuesto deberá ser capaz de configurar y autorizar las reglas de negocio que requiera el "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social", que implica contar enunciativa pero no limitativamente con las siguientes funcionalidades:
- I. Recibir, autorizar y contabilizar Descuentos En-Línea;
 - II. Autorizar y contabilizar en-línea accesos a ciertos eventos;
 - III. Autorizar y contabilizar la cantidad y tipos de asistencias que puede recibir un Beneficiario y;
 - IV. Autorizar y contabilizar en-línea la entrega de ciertos productos o servicios.

Esta configuración de Beneficios o campañas debe poder realizarse de manera centralizada por los administradores del Sistema de Servicios, a través de alguna Interfaz Gráfica de Usuario sencilla y segura.

Se requiere que el Sistema Autorizador propuesto tenga la capacidad de configurar y autorizar operaciones de Descuento En-Línea, donde se establezca la vigencia y el porcentaje de descuento al que tiene derecho un Beneficiario con base en las características de la compra en cuestión y/o algunos otros criterios del comportamiento de compra del mismo.

El Sistema Autorizador debe ser capaz de que se autoricen en tiempo real este tipo de operaciones generadas en el sistema punto de venta del Establecimiento Participante. La validez o vigencia de cada uno de los Beneficios podrá ser distinta a la de otros Beneficios e incluso distinta a la vigencia de la propia Tarjeta Electrónica

El Licitante deberá demostrar que su Sistema Autorizador tiene la capacidad para configurar y autorizar este tipo de reglas, para lo cual se le solicita que entregue copia simple del manual de usuario del Sistema que utilizará para cumplir con los requerimientos aquí planteados.

- c) Se requiere que el Licitante cuente con el Sistema Autorizador correspondiente y con experiencia comprobable operando y manejando transacciones de promociones, bonificaciones y/o descuentos, por lo deberá presentar copia simple de carátula y hoja de firmas de al menos dos contratos vigentes y/o cartas originales con antigüedad no mayor a 90 días naturales, en papel membretado de dos Terceros no Relacionados que en conjunto sumen al menos 1,000 Sucursales y que hayan recibido en el último año un servicio transaccional de promociones, bonificaciones y/o descuentos a través de Tarjetas con banda magnética o similar para el control, acumulación y redención electrónica en-línea desde el sistema punto de venta del establecimiento comercial (caja registradora), con una emisión mínima en conjunto de al menos 500,000 (quinientas mil) Tarjetas Electrónicas.



- d) Una misma Tarjeta Electrónica podrá estar ligada a diversos tipos de Beneficios, por lo que el Sistema Autorizador deberá contar con la capacidad para contabilizar, administrar, almacenar y autorizar múltiples cuentas para una misma Tarjeta Electrónica, las cuales podrán incluso tener diversas unidades de medida y/o divisa, como podrían ser, entre otras: eventos, visitas, importes monetarios, boletos, puntos o productos.
- e) La información de los Beneficios, cuentas y redenciones de cada Beneficiario deberá ser resguardada en una Base de Datos propia del Sistema Autorizador. El Licitante deberá entregar por escrito su política de respaldos o de creación de copias de seguridad para la información de la Base de Datos del Sistema Autorizador, el cual deberá contemplar respaldos periódicos parciales y totales, tanto en Sitio como fuera del Sitio donde se encuentra la Base de Datos original y productiva.
- f) La información en esta Base de Datos, podrá ser eventualmente compartida con otros sistemas para su explotación y/o cruce con datos provenientes de otros sistemas de información. El Sistema Autorizador proporcionará la información de manera ordenada y periódica para realizar el proceso de Conciliación diaria, que consiste en la generación y entrega a cada uno de los Establecimientos Participantes de un archivo de texto que incluya un renglón por cada una de las transacciones efectivamente recibidas y completadas durante el día inmediato anterior. En cada renglón deberán mostrarse los datos necesarios y suficientes para que el Establecimiento Participante pueda realizar una comparación contra la información arrojada o almacenada en sus propios sistemas, para detectar cualquier diferencia o inconsistencia y así pueda ser aclarada en tiempo y forma.

El Licitante deberá presentar la definición de la Estructura del Archivo utilizado para la Conciliación con los Establecimientos Participantes de las transacciones correspondientes al "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social". Así mismo deberá presentar la impresión de un archivo real generado por su sistema, con un máximo de 60 registros, respetando la definición de la estructura mencionada en este párrafo.

- g) Para cumplir con los estándares utilizados en la industria transaccional dentro de los comercios detallistas, se requiere que el Sistema Autorizador sea capaz de procesar las solicitudes provenientes de los puntos de venta con una latencia máxima de dos segundos, es decir, que el tiempo total de permanencia de una transacción dentro del Sistema Autorizador, incluyendo la aplicación de reglas y la generación de la respuesta sea de un máximo de dos segundos.

Se requiere que el Sistema Autorizador demuestre su capacidad para manejar una concurrencia mínima de 20 tx/seg, sin disminuir el desempeño en términos de latencia. El Licitante deberá proporcionar reportes, indicadores o bitácoras productivas de su Sistema Autorizador con un máximo de 12 (doce) meses de antigüedad, y un documento explicativo, suficientes para comprobar que los requisitos de concurrencia y latencia son cubiertos.

- h) Para efectos de garantizar la seguridad en la realización de transacciones en el Sistema Autorizador mediante las Tarjetas Electrónicas, el Licitante deberá presentar copia simple del Certificado PCI-DSS v3.1 o carta emitida por una empresa de seguridad calificada QSA (Qualified Security Assessor por sus siglas en inglés), en la cual manifieste que ha iniciado el proceso de auditoría y certificación del Licitante.



- i) El Licitante también deberá proveer un plan de escalabilidad en caso de que las condiciones del “Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social” superen los niveles de concurrencia y latencia. Este plan deberá incluir una explicación de los componentes de Hardware, Software y comunicaciones que serían incorporados, actualizados o sustituidos, bajo una eventual necesidad de crecimiento, así como el tiempo requerido para su implementación una vez detectada y acordada dicha necesidad.

6.2.2 Características Técnicas de los Componentes Transaccionales

El Sistema Autorizador en conjunto con el Switch Transaccional, descrito en el **numeral 5.1.3**, y el Sistema Administrador de Tarjetas, descritos en el **numeral 6.3.1.8**, son los componentes transaccionales fundamentales requeridos para la operación del “Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social”, por lo que se requiere que éstos cumplan con las siguientes características técnicas descritas más adelante en este mismo apartado:

- 1) Interconexión entre Switch Transaccional y Sistema Autorizador
- 2) Seguridad
- 3) Alta disponibilidad
- 4) Plan de recuperación de desastres
- 5) Características físicas del Sitio primario
- 6) Niveles de servicio
- 7) Matriz de escalamiento

6.2.2.1 Interconexión entre Switch Transaccional y Autorizador

Para un manejo eficiente de las transacciones y disminuir el riesgo de falla o indisponibilidad del servicio se requiere que el Switch Transaccional y el Sistema Autorizador se encuentren físicamente en un mismo Sitio y se encuentren interconectados mediante una Red de Área Local (LAN) con una velocidad mínima de 100 Mbps.

El Licitante deberá entregar una carta bajo protesta de decir verdad firmada por el representante legal, acompañada del diagrama de red donde se muestre cómo cumplirá con este requerimiento y manifestando que, en caso de resultar adjudicado, la Convocante podrá realizar pruebas transaccionales y de red (vía el comando Traceroute o un Analizador de Protocolos) que permitan verificar físicamente la información proporcionada al inicio de las operaciones.

6.2.2.2 Seguridad

Los Componentes Transaccionales deberán contar con los siguientes factores de seguridad:

- 1) A nivel conexión: Siempre que sea posible, la transmisión de información debe realizarse a través de canales privados en forma de enlaces dedicados, redes privadas virtuales (VPN) o protocolos encriptados como TLS entre el Switch Transaccional y los Establecimientos Participantes. Debe existir un Firewall que restrinja totalmente el tráfico no deseado desde y hacia los sistemas que integran el Sistema Autorizador.



- 2) A nivel aplicación: Las transacciones deben realizarse a través de direcciones IP y puertos específicos, con protocolos convenidos entre las partes involucradas, lo que imposibilita la interacción con entidades ajenas al "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social".
- 3) A nivel Base de Datos: Se debe contar con políticas de seguridad y acceso a la información en Bases de Datos consistentes particularmente en:
 - Control estricto de usuarios y roles que tienen acceso a los mismos.
 - Acceso exclusivamente a procedimientos almacenados y no a sentencias o solicitudes directas al motor de la Base de Datos.
- 4) A nivel transmisión de archivos: Los archivos de conciliación diaria y cualquier otro archivo generado por el Sistema Autorizador deberán ser enviados única y exclusivamente a las direcciones y puertos especificados por las partes y preferentemente utilizando mecanismos de transmisión segura como puede ser SFTP.
- 5) A nivel de acceso físico: El acceso físico a los equipos en la ubicación primaria debe ser restringido exclusivamente a personal autorizado y debidamente identificado. Cada acceso deberá ser registrado en una bitácora ya sea manual o automática.
- 6) A nivel de monitoreo: La ubicación primaria de los equipos deberá contar con un sistema de circuito cerrado de televisión que permita monitorear y grabar a las personas que acceden al sitio o en su momento interactúen físicamente con los equipos.

El Licitante deberá presentar documentos donde se indique la manera en que cada uno de sus Componentes Transaccionales cumple con cada uno de estos 6 (seis) niveles de seguridad.

6.2.2.3 Alta Disponibilidad

Para asegurar la continuidad del servicio de validación y otorgamiento de Beneficios en-línea, se requiere que el Sistema Autorizador propuesto por el Licitante cuente con una arquitectura de alta disponibilidad, consistente principalmente en evitar Puntos Únicos de Falla.

Los componentes críticos de Hardware, como son los dispositivos de almacenamiento de la información (Base de Datos) y los dispositivos de acceso y seguridad a la red (Firewall, Ruteadores y Switches Ethernet) deberán contar con elementos redundantes y un mecanismo para intercambiar la operación en caso de que alguno falle.

El Licitante deberá presentar un diagrama de la arquitectura de su Sitio primario, así como una explicación de su estrategia y funcionamiento en cuanto a Alta Disponibilidad se refiere.

6.2.2.4 Características Físicas del Sitio Primario

El Sitio primario donde se encuentran los equipos que integran al Sistema Autorizador deberá cumplir con:



- Certificación vigente "ICREA Level 3" o superior, en cuanto al diseño, construcción, operación, administración, mantenimiento, adquisición, instalación y auditoría de centros de cómputo.
- Certificación vigente "ISO/IEC 27001:2013", relacionada con la gestión de la seguridad de la información.
- Certificación vigente "ISO/IEC 20000-1:2011", relacionada a la gestión de las tecnologías de la información.
- Certificación vigente "ISO 9001:2008", relacionada con el sistema de gestión de calidad de la empresa y sus procesos de administración de incidentes, solicitudes, configuración y cambios para los diferentes servicios.

Adicionalmente deberá de contar con componentes redundantes, tener suministro eléctrico redundante y poder remover componentes durante un evento no planeado sin generar interrupciones en el sistema.

Al menos deberá contar con sistemas UPS's y bancos de baterías redundantes con un grado de latencia que permita a todos los equipos continuar operando sin interrupción en caso de una falla en el suministro de energía eléctrica principal. Así mismo deberá contar con generadores eléctricos suficientes que permitan la operación en caso de que la falla en el suministro de energía perdure por un tiempo demasiado largo.

Adicionalmente deberá contar con mecanismos de control de temperatura y ventilación que asegure la óptima operación de los equipos que conforman el Sistema Autorizador.

El Licitante deberá presentar copia simple de la documentación y/o certificados que avale que el Sitio primario cuenta con las características antes mencionadas o documentación que avale que los certificados están en proceso de renovación. En caso de utilizar los servicios de hospedaje de un tercero, deberá acompañar a los certificados, carta bajo protesta de decir verdad firmada por el representante legal donde manifieste que cuenta con los contratos de servicios de hospedaje a través de terceros con las capacidades para ofrecer el servicio.

6.2.2.5 Plan de Recuperación ante Desastres

En caso de una falla mayor que afecte a todo el Sitio primario, como podría ser la falta de energía eléctrica, un daño estructural, imposibilidad de acceder al Sitio, o cualquier otra contingencia mayor que impida la operación en ese lugar, se requiere que el Licitante cuente con un Plan de Recuperación ante Desastres, que deberá contemplar un Sitio secundario o alternativo, geográficamente y físicamente separado del Sitio primario.

El Sitio Secundario o Alternativo que se utilizará para la aplicación del Plan de Recuperación ante Desastres deberá cumplir con:

- Certificación vigente "ICREA Level 3" o superior, en cuanto al diseño, construcción, operación, administración, mantenimiento, adquisición, instalación y auditoría de centros de cómputo.
- Certificación vigente "ISO 9001:2008", relacionada con el sistema de gestión de calidad de la empresa y sus procesos de administración de incidentes, solicitudes, configuración y cambios para los diferentes servicios.



El Licitante deberá presentar copia simple de la documentación y/o certificados que avale que el Sitio Secundario o Alterno cuenta con las características antes mencionadas, o documentación que avale que los certificados están en proceso de renovación. En caso de utilizar los servicios de hospedaje de un tercero, deberá acompañar a los certificados, carta bajo protesta de decir verdad firmada por el representante legal donde manifieste que cuenta con los contratos de servicios de hospedaje a través de terceros.

El Licitante deberá presentar un documento con el Plan de Recuperación ante Desastres que implementará en caso de resultar ganador, que deberá incluir el tiempo proyectado para el restablecimiento del servicio una vez declarada una falla mayor en el Sitio primario, el cual deberá ser menor de 8 (ocho) horas, así como el tiempo estimado para el regreso a la operación normal una vez resuelto el incidente que lo generó.

6.2.2.6 Niveles de Servicio

Con relación a la atención de incidentes, el Licitante deberá apegarse a la definición de niveles de severidad, así como niveles de servicio y los tiempos de atención asociados a cada uno de ellos de acuerdo con su prioridad, que se muestran a continuación:

Definición de niveles de severidad:

Nivel de severidad	Criterios
1	<p>Impacto Severo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un problema reproducible que interrumpe por completo los servicios o no permite el acceso a una función crítica del sistema. • Genera impacto crítico al servicio que reciben los Beneficiarios. • El problema debe ser resuelto para permitir a los Beneficiarios contar con sus servicios. • El reporte incluye fallas de servicio consistentes, no aisladas, que resulten en una falla total del sistema. • Cualquier problema que impida a los Beneficiarios realizar sus funciones críticas.
2	<p>Impacto Alto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un problema que, al ocurrir, provoca que parte de una función crítica sea inestable o incrementa significativamente el tiempo de respuesta del sistema, pero no evita que los Beneficiarios continúen con su proceso normal de recepción de Beneficios. • Esto incluye problemas de servicio que resulten en una falla significativa en la operación.
3	<p>Impacto Bajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una falla de servicio que no tiene un impacto significativo en el desarrollo de la operación del negocio o en el desarrollo de los servicios hacia los Beneficiarios.
4	<p>Impacto Mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificaciones funcionales, problemas con mejoras o fallas en el servicio que no impiden o afectan la funcionalidad de los servicios; esto incluye aquellos defectos que son cosméticos en su naturaleza y/o errores de documentación.

Handwritten signature

Handwritten signature



Niveles de servicio para atención de severidades:

Prioridad	Acciones
1	<ul style="list-style-type: none"> • Para cada problema de Nivel de Severidad 1, el Licitante Ganador llevará a cabo un esfuerzo inmediato y continuo de todos los recursos necesarios para resolver esta falla en el servicio en un periodo máximo de 3 (tres) horas. • Si el problema crítico no es resuelto, o no se ha proporcionado una solución temporal al mismo dentro de los primeros 30 (treinta) minutos, se iniciará el procedimiento de escalamiento descrito en este mismo Anexo. • El Licitante Ganador generará los reportes que contengan el análisis, causa raíz y medidas de corrección temporal y definitiva del problema.
2	<ul style="list-style-type: none"> • El Licitante Ganador llevará a cabo esfuerzos razonables para resolver el problema de servicio. • Dentro de la primera hora el Licitante Ganador confirmará la falla y proporcionará un análisis inicial del problema. • Después de realizado el análisis inicial, el Licitante Ganador hará esfuerzos razonables para resolver el problema dentro de las siguientes 3 (tres) horas laborables. • El Licitante Ganador generará los reportes sobre el progreso de los esfuerzos de corrección cada 2 (dos) horas. Si el problema no ha sido resuelto dentro de las primeras 8 (ocho) horas, el reporte será escalado de acuerdo con el procedimiento descrito en este mismo Anexo.
3	<ul style="list-style-type: none"> • El Licitante Ganador llevará a cabo un esfuerzo razonable para resolver el problema durante las horas laborables normales. • Dentro del primer día de abierto el reporte, el Licitante Ganador confirmará el problema y proporcionará un análisis inicial del mismo. El Licitante Ganador hará un esfuerzo razonable por resolver el problema antes de la siguiente liberación de mantenimiento. • Si el problema no ha sido resuelto o no se ha proporcionado una solución temporal, dentro de los cinco (5) días de haber sido abierto el reporte, éste será escalado de acuerdo con el procedimiento descrito en este mismo Anexo.
4	<ul style="list-style-type: none"> • El Licitante Ganador llevará a cabo un esfuerzo razonable para resolver el problema durante las horas laborables normales. • Dentro de los tres días de abierto el reporte, el Licitante Ganador confirmará el problema y elaborará un análisis inicial del mismo. el Licitante Ganador hará un esfuerzo razonable por resolver el problema antes de la siguiente liberación de mantenimiento. • Si el problema no ha sido resuelto o no se ha proporcionado una solución temporal, dentro de los ocho (8) días de haber sido abierto el reporte, éste será escalado de acuerdo con el procedimiento descrito en este mismo Anexo.

En todos los casos, cuando el Licitante Ganador pueda resolver el problema a un nivel de servicio que lo permita, la prioridad será disminuida al nivel inmediato inferior. El problema será considerado resuelto en el momento en que los servicios sean restablecidos al nivel en que el sistema esté operando consistentemente de acuerdo con las especificaciones funcionales.



6.2.2.7 Matriz de Escalamiento

El Licitante Ganador deberá proporcionar una matriz de escalamiento, con la siguiente información: nombre, cargo, correo electrónico, teléfono fijo y teléfono celular de los responsables de la atención en cada uno de los siguientes niveles, especificando el máximo tiempo de respuesta esperado en cada uno de ellos:

Nivel 1: Primer punto de contacto en caso de un incidente.

Nivel 2: Cargo de la persona a contactar en caso de que el incidente no sea resuelto por personal del Nivel 1 en el tiempo especificado para dicho nivel.

Nivel 3: Máximo nivel de escalamiento, en caso de que el incidente no sea resuelto por personal del Nivel 2 en el tiempo especificado para dicho nivel.

6.3 Servicios de Enrolamiento y Atención a Beneficiarios

Los Servicios de Enrolamiento se refieren a los procesos diseñados para incorporar nuevos Beneficiarios al "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social". La atención a Beneficiarios se brindará a través de mecanismos que se describen en este apartado.

6.3.1 Tarjetas Electrónicas

Las Tarjetas Electrónicas son utilizadas como medio tecnológico para la acumulación y redención de Beneficios, y son presentadas por los Beneficiarios al momento de solicitar o redimir algún Beneficio, el cuál será verificado y en su caso autorizado en-línea.

El Licitante deberá contar con la capacidad de producir las Tarjetas Electrónicas necesarias para ser utilizadas como medio de identificación de los Beneficiarios del Sistema de Servicios.

El Licitante Ganador deberá ofrecer los servicios de fabricación, impresión y codificación magnética de cada una de las Tarjetas Electrónicas, utilizando el diseño gráfico que sea indicado y autorizado por la Convocante y de acuerdo con las especificaciones técnicas descritas en el **numeral 6.3.1.1**.

Todas las Tarjetas Electrónicas, incluyendo las de reposición serán sin costo para el Beneficiario ni la Convocante.

6.3.1.1 Características de las Tarjetas Electrónicas

Las Tarjetas Electrónicas producidas deberán cumplir con las siguientes especificaciones técnicas:

- Material: 100% PVC.
- Procedimiento de elaboración: laminado.
- Espesor: 0.030" (30 milésimas de pulgada).
- Coercitividad de banda magnética: alta.



- Pistas o tracks de la banda magnética: dos.
- Código de barras: CODE 128.
- Tintas: 4 x 2.
- Diseño gráfico: Será entregado oportunamente por la Convocante al Licitante Ganador.
- Impresión: Termo-impresión, inyección UV, indentación, inyección de tinta o embozado del número de Tarjeta Electrónica e impresión de código de barras correspondiente.
- Codificación magnética: Codificación de tracks 1 y 2 de la banda magnética, bajo el estándar ISO 7811.

El Licitante deberá tener experiencia comprobada generando y manejando información para producir y codificar grandes volúmenes de Tarjetas Electrónicas, por lo que deberá presentar al menos dos cartas originales con antigüedad no mayor a 90 días naturales, de uno o varios fabricantes de Tarjetas Electrónicas, así como al menos un buró de personalización, señalando que existe una relación comercial entre ambos, así como la antigüedad de la misma y el lote más grande de Tarjetas Electrónicas que ha mandado producir y/o codificar. En caso de que el fabricante y el buró de servicio sea la misma empresa, será suficiente con presentar una sola carta.

Adicionalmente, con la finalidad de contar con un número de Tarjeta Electrónica y un código de barras únicos y diferentes entre sí, y así evitar interferencias o duplicidades con otros programas o tarjetas financieras o comerciales, el Licitante deberá demostrar con copia simple del documento que acredite que es propietario titular de al menos dos Números de Identificación de Emisor (Issuer Identification Number o IIN por sus siglas en inglés) entregados por la Asociación de Banqueros de América (American Bankers Association o ABA por sus siglas en inglés) bajo la norma ISO/TEC 7812 con Identificador de Industria Principal (Major Industry Identifier o MII por sus siglas en inglés) número 6 (seis), correspondiente a Comercio y Bancario/Financiero y entregar carta declarando bajo protesta de decir verdad que cuenta con al menos 4'000,000 (cuatro millones) de números disponibles bajo cada IIN para ser utilizados para la fabricación de las Tarjetas Electrónicas del Sistema de Servicios.

6.3.1.2 Cantidad de Tarjetas Solicitadas

El Licitante Ganador deberá producir, imprimir, codificar y entregar ya sea de forma bimestral o trimestral según corresponda conforme las cantidades de las Tarjetas Electrónicas que la Convocante solicite de acuerdo a sus necesidades de operación y en las fechas que de común acuerdo establezca la Convocante con el Licitante Ganador. Las Tarjetas Electrónicas podrán ser distribuidas de manera conjunta con otros Programas Sociales o Acciones Institucionales que la Convocante realice, el total de Tarjetas Electrónicas a emitir y entregar por el Licitante Ganador, durante la vigencia del Contrato, será mínimo la siguiente.

Servicio	Trimestre 1 Feb-Abril (Mínimo)	Trimestre 2 Mayo-Jul (Mínimo)	Trimestre 3 Ago-Oct (Mínimo)	Bimestre 1 Nov-Dic (Mínimo)	Total (Mínimo)
Número mínimo de Tarjetas Electrónicas a entregar	62,500	62,500	62,500	41,667	229,167



La Convocante podrá en cualquier momento recalendarizar o modificar el número de tarjetas electrónicas a emitir y entregar por el Licitante Ganador, sin que esto genere costo alguno.

6.3.1.3 Producción, Impresión y Codificación de Tarjetas Electrónicas

A cada Beneficiario se le entregará una Tarjeta Electrónica que será utilizada como medio de identificación, la Tarjeta Electrónica deberá tener impreso al frente su número identificador de 16 dígitos compuesto por el IIN asignado al Sistema de Servicios referido en el **numeral 6.3.1.1** y los dígitos que el Licitante incorpore para establecer el número único de la Tarjeta Electrónica. Al reverso, el código de barras único asociado al número identificador de 16 dígitos y la banda magnética codificada con el estándar ISO 7811.

6.3.1.4 Presentación y Empaque de Tarjetas Electrónicas

El Licitante Ganador deberá entregar las Tarjetas Electrónicas emitidas, en un sobre o adheridas a un porta-tarjeta utilizando pegamento desprendible que no dañe el papel ni las Tarjetas. El sobre o porta-tarjeta deberá contar con los suajes necesarios para visualizar el número de Tarjeta Electrónica y/o el Código de Barras. Asimismo, deberá contener información del Sistema de Servicios que sea de interés del Beneficiario y aprobada por la Convocante, incluyendo información suficiente de cada una de las categorías de Beneficios indicadas en el **numeral 4.2** de este Anexo.

Junto con el sobre o porta-tarjeta, se deberá incluir el acuse de la Tarjeta Electrónica que contenga información que permita identificar la Tarjeta Electrónica a la que está asociado, así como espacio para registrar al menos la siguiente información del Beneficiario:

- Fecha de entrega
- Nombre completo
- Código Postal
- Dirección de correo electrónico
- Número de teléfono fijo o Celular
- Firma del Beneficiario

El Licitante deberá entregar como parte de su Propuesta Técnica un ejemplo ilustrativo del sobre o porta-tarjeta de la Tarjeta Electrónica que muestre información del portafolio de Beneficios del "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social", descrito en el **numeral 4.3**, así como de procedimientos básicos para activación y servicios de atención a Beneficiarios descritos en los **numerales 6.3.1.6** y **6.3.3** respectivamente. Los logotipos, imágenes o material gráfico a utilizar en el sobre o porta-tarjeta, que se entregará a los Beneficiarios, será proporcionado por la Convocante al Licitante Ganador.

6.3.1.5 Entrega de Tarjetas Electrónicas

El Licitante Ganador deberá entregar las Tarjetas Electrónicas de acuerdo con los calendarios, con el tamaño de lote y en las ubicaciones que en su momento le informará la Convocante.



6.3.1.6 Activación de Tarjetas Electrónicas

El Licitante Ganador deberá poner a disposición de la Convocante por lo menos 3 (tres) métodos de Activación de la Tarjeta Electrónica del "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social", considerando que cualquiera de las Tarjetas Electrónicas entregadas puede ser activada indistintamente por cualquiera de los métodos a continuación descritos:

1. Activación vía Portal Web: El Beneficiario ingresa al Portal Web y captura los siguientes datos: 1) número de Tarjeta Electrónica que le fue entregada; 2) datos personales del Beneficiario; 3) datos del Beneficiario Designado; 4) anexar copia digital de los documentos solicitados por los Lineamientos de Operación del "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social". Una vez capturada esta información, se deberá activar automáticamente la Tarjeta Electrónica que fue ingresada.
2. Activación instantánea por medio de Dispositivo Móvil: El Licitante Ganador deberá poner a disposición de la Convocante una aplicación para Dispositivo Móvil por medio de la cual permita capturar los datos del Beneficiario: 1) datos personales del Beneficiario; 2) datos del Beneficiario Designado; 3) anexar copia digital o fotografía de los documentos solicitados por los Lineamientos de Operación del "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social"; y 4) leer el código de barras y/o capturar el número de la Tarjeta Electrónica para su activación inmediata.
3. Activación en Módulo de Participación Ciudadana: El Licitante Ganador deberá poner a disposición de la Convocante los equipos necesarios para activar Tarjetas Electrónicas en los Módulos de Participación Ciudadana que la Convocante indique, ubicados en las 16 delegaciones políticas de la Ciudad de México, los cuales permitan: 1) Ingresar un número de trámite que obtuvo el solicitante de acuerdo con lo descrito en el **numeral 6.3.2.3**; 2) mostrar en pantalla los datos del solicitante que permitan validar su identidad; 3) leer la banda magnética o el código de barras de la Tarjeta Electrónica que se le entregará al solicitante y que se activará de forma inmediata.

El Licitante Ganador deberá llevar un registro y control del número de Tarjetas Electrónicas activadas por cada uno de los métodos mencionados.

6.3.1.7 Reposición de Tarjetas Electrónicas

El Licitante Ganador deberá incorporar el proceso automatizado en el Portal Web del Sistema de Servicios para que el Beneficiario pueda solicitar la reposición de su Tarjeta Electrónica en caso de daño o extravío. El proceso deberá solicitar datos que sólo son conocidos por el Beneficiario de manera que se pueda autenticar la identidad del solicitante. Una vez autenticado el Beneficiario, el sistema cancelará la Tarjeta Electrónica dañada o extraviada y se generará un número de trámite con el cual el Beneficiario completará el trámite en el Módulo de Participación Ciudadana de la Convocante.

El Licitante Ganador deberá proporcionar un sistema de entrega y activación de Tarjetas Electrónicas de Reposición para los Módulos de Participación Ciudadana, el cual tendrá como objeto, identificar el número de trámite, validar los datos del Beneficiario, asignar una nueva Tarjeta Electrónica y transferir toda la información del uso, acumulación y redención de Beneficios a la nueva Tarjeta Electrónica.



6.3.1.8 Sistema Administrador de Tarjetas Electrónicas

Este componente de la solución será responsable de la administración y almacenamiento seguro de los datos de las Tarjetas Electrónicas activadas y entregadas a los Beneficiarios del “Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social” y utilizadas como medio de identificación de los Beneficiarios para la acumulación o redención de Beneficios.

El sistema administrador de Tarjetas Electrónicas contendrá la información relativa a las Tarjetas Electrónicas y la relación de cada una de ellas con el identificador único de cada Beneficiario y no manejará datos de carácter personal o específico de cualquiera de ellos.

El Sistema Administrador de Tarjetas Electrónicas propuesto deberá tener la capacidad para administrar el ciclo de vida completo de las Tarjetas Electrónicas emitidas.

Entre los principales estados de las Tarjetas Electrónicas que debe permitir registrar y controlar se encuentran los siguientes:

- Generada para Producción (primera vez): Tarjeta Electrónica que será fabricada y que ya cuenta con identificadores y parámetros para su correcta fabricación y codificación.
- Pre-Activa: Tarjeta Electrónica fabricada y disponible para ser entregada a un nuevo Beneficiario del “Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social”.
- Activa: Tarjeta Electrónica que se encuentra en posesión del Beneficiario, y que ya fue activada por alguno de los procesos de activación descritos en el numeral 6.3.1.6. y que está lista para ser utilizada y aceptada en los Establecimientos Participantes o en las diversas instancias donde vaya a ser reconocida como identificación de los Beneficiarios del Sistema de Servicios.
- Inactiva o Bloqueada: Tarjeta Electrónica que por alguna condición no se encuentra temporalmente en condiciones de ser utilizada por el Beneficiario.
- Cancelada: Tarjeta Electrónica que se encuentra permanentemente inhabilitada en el Sistema de Servicios por haberse solicitado su cancelación.
- Baja: Tarjeta Electrónica que se encuentra permanentemente inhabilitada en el Sistema de Servicios por haberse dado de baja al Beneficiario correspondiente.

El Licitante deberá presentar un diagrama de estados manejado por su Sistema Administrador de Tarjetas Electrónicas, indicando el evento que propicia cada cambio de estado.

El sistema deberá ser capaz de generar y almacenar identificadores únicos de 16 dígitos bajo el estándar ISO/IEC 7812 para cada una de las Tarjetas Electrónicas que conformarán el universo de Tarjetas Electrónicas emitidas para este Sistema de Servicios.

También deberá generarse y almacenarse un identificador adicional para cada Tarjeta Electrónica, que consistirá en un código de barras bajo el estándar CODE 128 el cuál será utilizado para identificación del Beneficiario bajo ciertas condiciones permitidas por el Sistema de Servicios.



El Sistema de Administración de Tarjetas deberá tener la capacidad de generar los archivos requeridos por los fabricantes de Tarjetas Electrónicas y los burós de servicio responsables de la impresión y codificación magnética de las Tarjetas Electrónicas.

El Licitante deberá presentar la definición de la Estructura del Archivo de Impresión utilizada para la producción y codificación de las Tarjetas Electrónicas correspondientes al Sistema de Servicios. Así mismo deberá presentar la impresión de un archivo real generado por su sistema, con un máximo de 60 registros y respetando la definición mencionada en este párrafo.

El Licitante deberá presentar al menos dos cartas originales con antigüedad no mayor a 90 días, en papel membretado, expedida por Terceros no Relacionados que sean sus clientes actualmente, donde especifique el número de Tarjetas Electrónicas emitidas y manejadas por este sistema. Así mismo deberá presentar al menos 2 (dos) Tarjetas Electrónicas de dos clientes actuales que hayan sido generadas en este Sistema Administrador de Tarjetas y tengan un identificador de código de barras adicional al número de Tarjeta de 16 (dieciséis) dígitos impreso en la Tarjeta Electrónica o grabado en la banda magnética.

6.3.2 Enrolamiento de Beneficiarios

En su Propuesta Técnica, el Licitante deberá contar por lo menos con 3 procesos para enrolar y llevar a cabo la captura de la información de cada Beneficiario.

6.3.2.1 Vía Portal Web

El Licitante deberá presentar documento que describa un proceso vía Portal Web mismo que implementará en caso de resultar el Licitante Ganador, donde el Beneficiario que haya recibido una Tarjeta Electrónica la active ingresando: 1) datos personales; 2) datos del Beneficiario Designado; 3) anexe copia digital de los documentos indicados en los Lineamientos de Operación del "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social".

6.3.2.2 Vía Dispositivo Móvil

El Licitante deberá entregar un Dispositivo Móvil con un prototipo en operación, de un Aplicativo Móvil de Enrolamiento de Beneficiarios, desarrollado en código nativo de plataforma Android o IOS, que tenga al menos la siguiente funcionalidad: 1) operable de manera automática fuera de línea o en línea vía red de datos pública; 2) registro de información del beneficiario; 3) Toma de fotografías de documentos del beneficiario; 4) activación de Tarjetas Electrónicas; y 5) transmisión de datos a un repositorio central de datos.

El Licitante deberá presentar el documento que describa el proceso de Enrolamiento vía Dispositivo Móvil mencionado en el párrafo anterior.

El Licitante Ganador deberá habilitar y poner en funcionamiento los teléfonos móviles que la Subsecretaría de Participación Ciudadana dispone para la operación del "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social"



El Licitante presentará los procedimientos aplicables para mantenimiento y reparación de dispositivos, así como los de reemplazo en caso de robo o extravío.

El Licitante Ganador deberá considerar en su propuesta el mecanismo bajo el cual operará el envío de datos y los costos asociados para los Dispositivos Móviles y Aplicativos Móviles referidos en el primero y tercer párrafo de este numeral respectivamente.

El Licitante Ganador deberá proporcionar informes estadísticos de: 1) Dispositivos en uso y; 2) número de enrolamientos por dispositivo, con información suficiente para determinar niveles de eficiencia y efectividad, en los términos y periodicidad que se acuerde con la Convocante.

El Licitante Ganador deberá proveer hasta 528 Dispositivos Móviles para el proceso de enrolamiento de nuevos Beneficiarios con las siguientes características mínimas:

- Procesador Quad Core con velocidad de 1.2 GHz.
- Pantalla de 4.5 pulgadas.
- Cámara trasera de 5.0 MP.
- Memoria interna de 4GB.
- Sistema Operativo Android o IOS

El Licitante Ganador deberá considerar en su propuesta económica los costos de operación, transmisión de datos del Aplicativo Móvil y de mantenimiento, reparación y reemplazo de Dispositivos Móviles, referidos en el primero y tercer párrafos de este numeral respectivamente.

6.3.2.3 Vía Módulo de Participación Ciudadana

El Licitante deberá presentar documento que describa un proceso de enrolamiento donde el solicitante requiera su Tarjeta Electrónica vía Portal Web y que posteriormente acuda al Módulo de Participación Ciudadana a recibirla, mismo que implementará en caso de resultar el Licitante Ganador. El solicitante ingresará: 1) datos personales; 2) datos del Beneficiario Designado; 3) copia digital de los documentos solicitados en los Lineamientos de Operación del "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social"; 4) el Portal Web deberá proporcionar un sistema de citas, así como la información de los módulos de Participación Ciudadana, donde el solicitante puede ir a recoger su Tarjeta Electrónica.

6.3.3 Atención de Beneficiarios

Como parte integral del "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social", se deberán proporcionar los mecanismos para dar atención a los Beneficiarios del mismo, así como darles a conocer información y aspectos relevantes.

Para cumplir con este requerimiento se requiere que el Licitante cuente con capacidad comprobada para desarrollar y operar los siguientes componentes para atención a los Beneficiarios:

- 1) Portal Web
- 2) Aplicativos móviles en iOS y Android



- 3) Sistema de Respuesta Telefónica Automatizada (IVR)
- 4) Centro de Atención Telefónica
- 5) Envío de correos masivos y segmentados en herramientas de automatización
- 6) Envío de Push-Notifications
- 7) Cuenta dedicada en Twitter
- 8) Fan-page dedicado en Facebook

A continuación, se especifican las características mínimas requeridas para cada uno de ellos y que serán evaluadas como parte de la valoración técnica de la solución propuesta:

6.3.3.1 Portal Web

Se deberá proporcionar un Portal Web de acceso sencillo y gratuito para todos los Beneficiarios del "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social", el cual deberá exponerse públicamente en una dirección IP homologada, ligada vía DNS al nombre de la página web (URL) que la convocante asigne para tal fin.

El Portal Web de Beneficiarios deberá encontrarse protegido por un Firewall que prevenga accesos a puertos no autorizados, y detecte oportunamente eventuales ataques informáticos al Portal Web.

El Portal Web deberá estar publicado 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana, con una disponibilidad mínima del 99.9% (noventa y nueve punto nueve por ciento), por lo que el Licitante deberá presentar uno o varios documentos propios o del Proveedor que le brinda este servicio donde se mencionen las características técnicas del mismo y deberá incluir lo siguiente:

- a) El porcentaje de nivel de disponibilidad
- b) Tres enlaces con diferentes proveedores de servicio de internet
- c) Mecanismos de energía eléctrica redundante
- d) Sistema de prevención de incendios

El Portal Web del Sistema de Servicios deberá de contar con la funcionalidad para:

- 1) Activar Tarjetas Electrónicas en-línea;
- 2) Solicitar una Tarjeta Electrónica, registro de datos, generación y consulta de citas;
- 3) Editar o modificar los datos de registro del Beneficiario;
- 4) Procesar reposición de Tarjetas Electrónicas por robo o extravío;
- 5) Consultar la geolocalización de los Establecimientos Participantes;
- 6) Descargar Aplicación Móvil para Android y iOS;
- 7) Consultar características, condiciones, requisitos y vigencias de los Beneficios;
- 8) Consultar el número de Descuentos obtenidos que ha registrado en el Sistema de Servicios y las metas para llegar a premios que deberá recibir en su correo electrónico y;
- 9) Registrar datos de establecimientos que tengan interés en ser parte de la Red de Establecimientos Participantes.

El Portal podrá estar desarrollado en alguna de las siguientes plataformas reconocidas para aplicaciones web: HTML5, .NET, Java o PHP.



Para evitar poner en riesgo la información de los Beneficiarios o Beneficios del “Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social” y para mantener el desempeño de los sistemas en óptimas condiciones, será requisito que toda la información requerida por el Portal Web de Beneficiarios sea extraída en-línea de Bases de Datos replicadas en tiempo real desde las fuentes de datos correspondientes, sin que esto afecte de ninguna manera el desempeño de los Sistemas Autorizadores o de registro de Beneficios.

El Licitante deberá indicar en su Propuesta Técnica el diagrama de la arquitectura que utilizará sus sistemas para realizar la réplica en-línea de las Bases de Datos al servidor de la Convocante, del padrón de Beneficiarios requeridas por el Portal Web, indicando los mecanismos utilizados para realizar dicha réplica de manera segura y sin afectar el desempeño de los Sistemas Autorizadores.

6.3.3.2 Aplicativo Móvil

El Licitante Ganador deberá presentar en el mismo Dispositivo Móvil referido en el **numeral 6.3.2.2** un prototipo del Aplicativo Móvil de consulta para Beneficiarios, desarrollado en código nativo de plataforma Android o IOS, operando a través de una red de datos pública para Dispositivos Móviles que cuenten con estos sistemas operativos, que tenga al menos la siguiente funcionalidad:

- 1) Consulta de ofertas, promociones o descuentos disponibles y de servicios participantes y vigentes para ese Beneficio específico.
- 2) Identificación y geo-localización de Establecimientos Participantes donde los Beneficiarios puedan adquirir o hacer válidos los Beneficios, mostrando en un mapa los puntos más cercanos basados en la ubicación actual del Beneficiario. En esta sección el Beneficiario deberá poder filtrar los resultados por categoría de comercio.
- 3) Mediante autenticación del Beneficiario, acceso a una sección donde pueda consultar el número de Beneficios y Descuentos obtenidos que individualmente ha registrado y acumulado en el sistema, así como las metas para llegar a premios por acumulación de los mismos que deberá recibir en su correo electrónico.
- 4) Un administrador de contenidos donde el Licitante Ganador agregue, elimine o modifique el orden de aparición de los Beneficios y Descuentos destacados.

Para comprobar su capacidad, el Licitante debe demostrar que cuenta con licencias vigentes de desarrollador en las tiendas de Apple iOS y Google Android, mediante impresión de pantalla que muestre la información de membresía.

El Licitante debe comprobar con impresiones de pantalla que tiene publicadas al menos 5 (cinco) aplicaciones móviles relacionadas con medios de pago y programas de lealtad propios y para otras marcas, al menos una de estas aplicaciones deberá tener una antigüedad de publicación mínimo 2 (dos) años en las tiendas de Apple iOS y Google Android.

Debe presentarse al menos una carta original con antigüedad no mayor a 90 días naturales, de un Tercero no Relacionado que ya ofrezca a sus clientes una aplicación móvil desarrollada por el Licitante, especificando el tipo de operaciones y su antigüedad.



6.3.3.3 Sistema de Respuesta Telefónica Automatizada

Se requiere proveer a los Beneficiarios de un mecanismo de acceso telefónico para consulta de información general y particular del "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social" y de sus Beneficios, por lo que el Licitante Ganador deberá proporcionar un Sistema de Respuesta Telefónica Automatizada (Interactive Voice Response o IVR por sus siglas en inglés), a través del cual los Beneficiarios puedan interactuar vía telefónica.

Este sistema deberá permitir, a través de grabaciones y opciones tecleadas por el Beneficiario, consultar información particular del "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social". Adicionalmente, cada Beneficiario podrá consultar ciertos Beneficios que le han sido otorgados, así como las características, condiciones, requisitos y vigencias de cada uno de ellos.

En este sistema también se recibirán todas las llamadas de Beneficiarios que requieran hacer uso de los servicios proporcionados, referidos o agendados telefónicamente, como son las categorías mencionadas en los incisos **b)**, **c)** y **d)** del **numeral 4.2**, para ser autenticados y validados sus Beneficios.

Para comprobar su capacidad técnica en este sentido, el Licitante deberá especificar, dentro de su Propuesta Técnica, la marca, modelo y principales características técnicas del sistema que utilizará para suministrar este servicio, indicando que contará con al menos 45 (cuarenta y cinco) canales de atención telefónica automatizada. Así mismo deberá proporcionar un número de Tarjeta Electrónica y un número telefónico en donde actualmente proporcione a un Tercero no Relacionado un servicio semejante al solicitado, es decir, que se identifique al Beneficiario mediante el ingreso de un número de Tarjeta Electrónica y se le proporcione un dato particular como el saldo ligado a dicha Tarjeta Electrónica.

6.3.3.4 Centro de Atención Telefónica

El Licitante Ganador deberá proveer un Centro de Atención Telefónica para responder personalmente las llamadas que realicen los Beneficiarios para solicitar información del "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social" o de los Beneficios.

Este Centro de Atención telefónica deberá contar con una cantidad suficiente de operadores para atender la demanda estimada de llamadas que en horarios pico será de 30 (treinta) simultáneas.

El Licitante deberá presentar su planeación de turnos y posiciones de trabajo (operadores telefónicos) en el tiempo. También deberán especificarse las posiciones de supervisión que se proveerán para asegurar el correcto monitoreo y control de los niveles de servicio.

Entre las herramientas de control y monitoreo se requiere que el Licitante Ganador provea al menos:

- a) Un sistema de grabación aleatoria de llamadas, donde se almacenen y puedan ser consultadas al menos el 10% de las llamadas recibidas en el Centro de Atención Telefónica.
- b) Un sistema de control estadístico de llamadas, que genere reportes con al menos la siguiente información: número de llamadas recibidas, tiempo promedio por llamada, promedio del tiempo en espera y porcentaje de llamadas abandonadas.



El Licitante deberá incluir en su propuesta, el nombre de las herramientas que utilizará en cada uno de los casos anteriores.

6.3.3.5 Envío de Correos Electrónicos y Sistema de Automatización de Campañas de Comunicación

El Licitante Ganador debe proveer el servicio de envío masivo de correos electrónicos. Este sistema de envío de correos electrónicos será un medio de comunicación electrónico que informará a los Beneficiarios sobre los Beneficios del Sistema de Servicios, los Establecimientos Participantes y las actualizaciones de información que la Convocante considere relevante para ser comunicada a los Beneficiarios registrados, el cuál de manera enunciativa más no limitativa debe de contar con los siguientes elementos:

- Diseño y preparación de correos electrónicos y documentos en lenguaje de marcado de hipertexto (HTML) para ser enviados a todos los Beneficiarios de la Base de Datos que cuenten con una dirección de correo electrónico registrada.
- Soportar volúmenes altos de correos a distribuir, en el orden de cientos de miles semanales.

El Licitante deberá presentar impresiones de pantallas de la herramienta que utilizará para el envío de correos electrónicos mostrando:

- 1) La creación de correos;
- 2) Incorporación del texto e imágenes y;
- 3) El manejo de listas de distribución.

6.3.3.6 Envío de Push-Notifications

El Licitante Ganador deberá de comprobar la capacidad y la experiencia de enviar notificaciones directas a los Beneficiarios que tengan instaladas las aplicaciones móviles en sus dispositivos, de manera masiva o segmentada.

El Licitante deberá presentar una descripción del proceso y los elementos tecnológicos que utiliza para el envío de Push-Notifications en sus aplicativos móviles, así como impresiones de pantalla que muestren al menos tres ejemplos de notificaciones enviadas de aplicativos productivos.

6.3.3.7 Cuenta Dedicada en Twitter

El Licitante deberá administrar una cuenta en Twitter dedicada a la comunicación de los Beneficios y a la atención de los Beneficiarios y personas que requieran asistencia relacionada con el "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social".

Para ello, el Licitante Ganador deberá realizar publicaciones diarias con información que ayude a los Beneficiarios a utilizar de mejor manera y obtener el mayor provecho del "Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social", y deberá responder al menos cada dos horas, durante horas y días hábiles, a todos los mensajes o menciones que los usuarios de Twitter dirijan solicitando una respuesta o manifestando una queja.



6.3.3.8 Fan-page Dedicada en Facebook

El Licitante Ganador deberá administrar una cuenta en Facebook dedicada a la comunicación de los Beneficios y a la atención de los Beneficiarios y personas que requieran asistencia relacionada con el “Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social”.

Para ello, el Licitante Ganador deberá realizar publicaciones diarias con información que ayude a los Beneficiarios a utilizar de mejor manera y obtener mayor provecho del Sistema de Servicios, y deberá responder al menos cada dos horas, durante horas y días hábiles, a los mensajes o menciones que los usuarios de Facebook dirijan solicitando una respuesta o manifestando una queja o comentario.

Toda la información manejada en la cuenta deberá ser autorizada por la Convocante, la cual en todo momento es propietaria y al término del contrato, el Licitante Ganador deberá transferirla a la Convocante, o en su caso las claves de la misma para su administración.



ANEXO DOS.- PROPUESTA ECONÓMICA

A continuación se describen los lineamientos para la presentación de la Propuesta Económica correspondiente a la Licitación Pública Nacional LPN-SEDESO-001-2018, para la operación y ampliación del “Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social” integrado por: 1) Portafolio de beneficios para más de 3,020,833 de beneficiarios a través de una red de establecimientos participantes que incluye: ofertas, promociones y descuentos, seguros de apoyo por fallecimiento y de gastos médicos por accidente, asistencias médicas y para el hogar, entretenimiento y cortesías; y 2) El uso de una plataforma tecnológica para la operación del Sistema de Servicios, la administración de bases de datos, el registro y validación de operaciones transaccionales, así como los servicios de enrolamiento y atención a beneficiarios.

1. Los Licitantes deberán presentar su Propuesta Económica en el formato que se agrega al final de este Anexo.
2. Los Licitantes deberán determinar el monto de su Propuesta Económica considerando que la Prestación del Servicio a contratar se realizará por un periodo de 11 (once) meses, con las capacidades trimestrales siguientes:

Servicio	Capacidad inicial (Mínima)	Trimestre 1 Feb-Abril (Mínimo)	Trimestre 2 Mayo-Jul (Mínimo)	Trimestre 3 Ago-Oct (Mínimo)	Bimestre 1 Nov-Dic (Mínimo)	Total (Mínimo)
Portafolio de beneficios con las coberturas y servicios indicados en el numeral 4. -Número de Beneficiarios Titulares por periodo	3,020,833	62,500	62,500	62,500	41,667	3,250,000
Portafolio de beneficios con las coberturas y servicios indicados en el numeral 4. -Número de Beneficiarios Titulares (Acumulado)		- 3,083,333	3,145,833	3,208,333	3,250,000	3,250,000
Establecimientos Participantes que otorgan Beneficios y Servicios -Incrementados por periodo	20,383	767	1,150	1,150	1,150	4,217
Establecimientos Participantes que otorgan Beneficios y Servicios (Acumulado)		21,150	22,300	23,450	24,600	24,600
Número de Tarjetas Electrónicas -Entregadas por Periodo		62,500	62,500	62,500	41,667	229,167
Número de Tarjetas Electrónicas -Entregadas (Acumulado)	3,020,833	3,083,333	3,145,833	3,208,333	3,250,000	3,250,000
Capacidad de plataforma tecnológica transaccional y servicios de atención a Beneficiarios	3,020,833	3,083,333	3,145,833	3,208,333	3,250,000	3,250,000

3. Los Licitantes en su Propuesta Económica, deberán considerar todos los gastos para la realización de “La Prestación de los Servicios para la Operación y ampliación del Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social”, conforme a lo que la Convocante requiera, ya que el Licitante que resulte ganador será responsable de todos los gastos y por lo tanto, no será aceptada condición alguna en cuanto a cargos adicionales por cualquier concepto no previstos en las propuestas de los Licitantes.

PROPUESTA ECONÓMICA

Ciudad de México, a [] de [] de 2018.

Lic. Julieta González Méndez
Directora General de Administración en la
Secretaría de Desarrollo Social
Presente

Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018
Contratación del Servicio para la operación y ampliación del
“Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social”

A continuación presento la Propuesta Económica para la Prestación de servicios para la operación y ampliación del “Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social” integrado por: 1) Portafolio de beneficios para 3,020,833 de beneficiarios a través de una red de Establecimientos Participantes que incluye: ofertas, promociones y descuentos, seguros de apoyo por fallecimiento y de gastos médicos por accidente, asistencias médicas y para el hogar, entretenimiento y cortesías; y 2) El uso de una plataforma tecnológica para la operación del Sistema de Servicios, la administración de bases de datos, el registro y validación de operaciones transaccionales, así como los servicios de enrolamiento y atención a beneficiarios:

Concepto	Monto
Importe del servicio	\$0
IVA 16	\$0
Importe total del servicio	\$0
Cantidad con letra	

La vigencia de la Propuesta es por 90 días naturales a partir de la fecha de su presentación. Los precios son fijos y en Moneda Nacional durante la vigencia del Contrato.

Atentamente

[
Nombre y firma del representante legal del Licitante



FORMATOS

Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018

Prestación de servicios para la operación y ampliación del “Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social” integrado por: 1) Portafolio de beneficios para más de 3,020,833 de beneficiarios a través de una red de establecimientos participantes que incluye: ofertas, promociones y descuentos, seguros de apoyo por fallecimiento y de gastos médicos por accidente, asistencias médicas y para el hogar, entretenimiento y cortesías; y 2) El uso de una plataforma tecnológica para la operación del Sistema de Servicios, la administración de bases de datos, el registro y validación de operaciones transaccionales, así como los servicios de enrolamiento y atención a beneficiarios.

Nota:

Los Formatos (en los casos que apliquen) deberán ser reproducidos por cada Licitante en papel membretado de la empresa y, en el caso de un Consorcio, en el papel membretado de la empresa que haya sido designada como representante común, debiendo respetar su contenido preferentemente, en el orden indicado.



MANIFESTACIÓN DE DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD

Ciudad de México, a [] de [] de 2018.

Lic. Julieta González Méndez
Directora General de Administración en la
Secretaría de Desarrollo Social
Presente

Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018
Contratación del Servicio para la operación y ampliación del
“Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social”

El que suscribe, con el carácter de representante legal de la empresa denominada [], con relación a la Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018, manifiesto bajo protesta de decir verdad que la empresa que represento por sí misma, o a través de interpósita persona, se abstendrá de adoptar conductas para propiciar que los servidores públicos de la Dirección General de Administración en la Secretaría de Desarrollo Social, induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás Licitantes.

Atentamente

[]
Nombre y firma del representante legal del Licitante



DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA

FORMATO 2

MANIFESTACIÓN DE ACEPTACIÓN DE CONDICIONES DE LA LICITACIÓN

Ciudad de México, a [] de [] de 2018.

Lic. Julieta González Méndez
Directora General de Administración en la
Secretaría de Desarrollo Social
Presente

Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018
Contratación del Servicio para la operación y ampliación del
“Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social”

El que suscribe, con el carácter de representante legal de la empresa denominada [], con relación a la Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018, manifiesto bajo protesta de decir verdad que hemos leído el contenido de estas Bases de Licitación, sus anexos y la(s) Acta(s) de Aclaración a las Bases de Licitación y aceptamos participar conforme a ésta, respetando y cumpliendo íntegra y cabalmente las condiciones, asimismo para los efectos que surjan en caso de adjudicación.

Atentamente

[
Nombre y firma del representante legal del Licitante



MANIFESTACIÓN DE DOMICILIO PARA OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES

Ciudad de México, a [] de [] de 2018.

Lic. Julieta González Méndez
Directora General de Administración en la
Secretaría de Desarrollo Social
Presente

Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018
Contratación del Servicio para la operación y ampliación del
“Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social”

El que suscribe, con el carácter de representante legal de la empresa denominada [], con relación a la Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018, manifiesto bajo protesta de decir verdad, que el domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones relacionadas con el presente procedimiento es el ubicado en [].

Atentamente

[]
Nombre y firma del representante legal del Licitante



MANIFESTACIÓN DE NO IMPEDIMENTO DE PARTICIPACIÓN

Ciudad de México, a [] de [] de 2018.

Lic. Julieta González Méndez
Directora General de Administración en la
Secretaría de Desarrollo Social
Presente

Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018
Contratación del Servicio para la operación y ampliación del
“Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social”

El que suscribe, con el carácter de representante legal de la empresa denominada [], con relación a la Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018, manifiesto bajo protesta de decir verdad, que conocemos el contenido y alcance legal de los artículos 39 y 39 Bis de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal vigente, y los artículos 59, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71 y 72 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas y que la empresa que represento, sus accionistas, funcionarios y el suscrito, no se encuentran en ninguno de los supuestos que se establecen dichos preceptos.

Atentamente

[]
Nombre y firma del representante legal del Licitante



DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA

FORMATO 5

**MANIFESTACIÓN DE SOMETERSE A
LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL**

Ciudad de México, a [] de [] de 2018.

Lic. Julieta González Méndez
Directora General de Administración en la
Secretaría de Desarrollo Social
Presente

Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018
Contratación del Servicio para la operación y ampliación del
“Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social”

El que suscribe, con el carácter de representante legal de la empresa denominada [], con relación a la Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018, manifiesto bajo protesta de decir verdad que conocemos, aceptamos y nos sometemos a la aplicación de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal vigente, su Reglamento y todas las condiciones de la presente Licitación.

Atentamente

[]
Nombre y firma del representante legal del Licitante



SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL
Dirección General de Administración
Subdirección de Recursos Materiales
Plaza de la Constitución sin número, piso 3
Colonia Centro de la Ciudad de México.
C.P. 06068, Del. Cuauhtémoc
Teléfono 5345 8000 extensión 2323

DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA

FORMATO 6

MANIFESTACIÓN SOBRE INFRACCIÓN DE PATENTES Y MARCAS

Ciudad de México, a [] de [] de 2018.

Lic. Julieta González Méndez
Directora General de Administración en la
Secretaría de Desarrollo Social
Presente

Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018
Contratación del Servicio para la operación y ampliación del
“Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social”

El que suscribe, con el carácter de representante legal de la empresa denominada [], con relación a la Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018, manifiesto bajo protesta de decir verdad que mi representada asumirá la responsabilidad total, durante el procedimiento o en caso de ser adjudicada, que resulte de cualquier violación a las disposiciones legales inherentes con Propiedad Industrial o Derechos de Autor, que surjan con motivo de esta Licitación o del suministro de los Servicios contratados por la Convocante.

Atentamente

[]
Nombre y firma del representante legal del Licitante



DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA

FORMATO 7

MANIFESTACIÓN DE CONTAR CON PLENA CAPACIDAD PARA PROPORCIONAR LOS SERVICIOS

Ciudad de México, a [] de [] de 2018.

Lic. Julieta González Méndez
Directora General de Administración en la
Secretaría de Desarrollo Social
Presente

Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018
Contratación del Servicio para la operación y ampliación del

“Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social”

El que suscribe, con el carácter de representante legal de la empresa denominada [], con relación a la Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018, manifiesto bajo protesta de decir verdad que contamos con plena capacidad para proporcionar los Servicios ofertados de conformidad con lo establecido en las Bases de Licitación.

- **Atentamente**

[]
Nombre y firma del representante legal del Licitante



MANIFESTACIÓN DE SOLVENCIA ECONÓMICA

Ciudad de México, a [] de [] de 2018.

Lic. Julieta González Méndez
Directora General de Administración en la
Secretaría de Desarrollo Social
Presente

Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018
Contratación del Servicio para la operación y ampliación del
“Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social”

El que suscribe, con el carácter de representante legal de la empresa denominada [], con relación a la Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018, manifiesto bajo protesta de decir verdad que mi representada cuenta con la solvencia económica para responder a los compromisos que deriven de la Licitación.

Atentamente

[
Nombre y firma del representante legal del Licitante



MANIFESTACIÓN DE RELACIÓN LABORAL

Ciudad de México, a [] de [] de 2018.

Lic. Julieta González Méndez
Directora General de Administración en la
Secretaría de Desarrollo Social
Presente

Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018
Contratación del Servicio para la operación y ampliación del
“Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social”

El que suscribe, con el carácter de representante legal de la empresa denominada [], con relación a la Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018, manifiesto bajo protesta de decir verdad que mi representada acepta ser el único patrón y consecuentemente el responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social con el personal que ocupe para dar cumplimiento al Contrato, por lo que responderá de todas las reclamaciones que dichos trabajadores presenten en su contra, en contra de la Convocante o del GCDMX, reconociendo expresamente y para todos los efectos legales que no existe sustitución patronal por parte de la Convocante o del GCDMX.

- **Atentamente** -

[
Nombre y firma del representante legal del Licitante



MANIFESTACIÓN DE ABSTENCIÓN EN LA REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS ILEGALES

Ciudad de México, a [] de [] de 2018.

Lic. Julieta González Méndez
Directora General de Administración en la
Secretaría de Desarrollo Social
Presente

Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018
Contratación del Servicio para la operación y ampliación del
“Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social”

El que suscribe, con el carácter de representante legal de la empresa denominada [], con relación a la Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018, manifiesto bajo protesta de decir verdad que durante la Licitación y en caso de resultar el Licitante Ganador, mi representada se compromete a que todos los empleados que participen en la firma del Contrato y la realización de los Servicios, se conducirán con respeto y se abstendrán de incurrir en actos de soborno, cohecho, corrupción y quebranto de las leyes y disposiciones normativas durante la vigencia de la relación contractual y los efectos derivados de la misma.

Atentamente

[
Nombre y firma del representante legal del Licitante



DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA

FORMATO 11

MANIFESTACIÓN DE CONDICIONES DE PROFESIONALISMO Y CONFIDENCIALIDAD

Ciudad de México, a [] de [] de 2018.

Lic. Julieta González Méndez
Directora General de Administración en la
Secretaría de Desarrollo Social
Presente

Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018
Contratación del Servicio para la operación y ampliación del
“Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social”

El que suscribe, con el carácter de representante legal de la empresa denominada [], con relación a la Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018, manifiesto bajo protesta de decir verdad que mi representada acepta en todos sus términos las condiciones de profesionalismo y confidencialidad que se requieren para la prestación del Servicio, así como medidas de protección en el manejo de información y documentación de la Convocante.

- **Atentamente** -

[]
Nombre y firma del representante legal del Licitante



SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL
Dirección General de Administración
Subdirección de Recursos Materiales
Plaza de la Constitución sin número, piso 3
Colonia Centro de la Ciudad de México,
C.P. 06068, Del. Cuauhtémoc
Teléfono 5345 8000 extensión 2323

MANIFESTACIÓN DEL GRADO DE INTEGRACIÓN NACIONAL DE LOS SERVICIOS

Ciudad de México, a [] de [] de 2018.

Lic. Julieta González Méndez
Directora General de Administración en la
Secretaría de Desarrollo Social
Presente

Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018
Contratación del Servicio para la operación y ampliación del
“Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social”

El que suscribe, con el carácter de representante legal de la empresa denominada [], con relación a la Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018, manifiesto bajo protesta de decir verdad que los servicios que se ofertan y entregarán, son prestados por personas de nacionalidad mexicana y contienen por lo menos el 50% de contenido de integración nacional.

Atentamente

[
Nombre y firma del representante legal del Licitante



REQUISITOS FISCALES

Ciudad de México, a [] de [] de 2018.

Lic. Julieta González Méndez
Directora General de Administración en la
Secretaría de Desarrollo Social
Presente

Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018
Contratación del Servicio para la operación y ampliación del
“Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social”

De conformidad con el artículo 51, último párrafo de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente de la Ciudad de México vigente, y los puntos 8.2, 8.3 y 8.4 de la Circular Contraloría General para el Control y Evaluación de la Gestión Pública; el Desarrollo, Modernización, Innovación y Simplificación Administrativa, y la Atención Ciudadana en la Administración Pública de la Ciudad de México; manifiesto bajo protesta de decir verdad, que nuestra empresa ha cumplido en debida forma con las obligaciones fiscales previstas por el Código Fiscal de la Ciudad de México, correspondientes a los últimos cinco ejercicios fiscales realizando para el efecto el listado de por lo menos las siguientes contribuciones:

Contribución	-	Aplica	No Aplica
Impuesto predial (1)			
Impuesto sobre adquisición de inmuebles (1)			
Impuesto sobre nóminas (1)			
Impuesto sobre tenencia o uso de vehículos (1)			
Derechos por el suministro de agua. (1)			
Número de cuenta predial:			
Número de cuenta por servicio de agua:			

Asimismo manifiesto que la empresa que represento se encuentra en el supuesto de:

Supuesto	Aplica	No Aplica
La causación de las contribuciones u obligaciones es menor a 5 años, debido a que la fecha a partir de la cual se generaron es _____.		
El domicilio fiscal se encuentra fuera de la Ciudad de México.		
El domicilio fiscal se encontró en la Ciudad de México dentro de los últimos 5 años.		
Se cuenta con autorización para pago a plazo, y no se ha incurrido en alguno de los supuestos que contempla el		



artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación, por los que cese dicha autorización.		
Se encuentra obligada a dictaminar el cumplimiento de sus obligaciones o que haya optado por la dictaminación, conforme a los supuestos que marca el Código Fiscal de la Ciudad de México. En este caso se precisa que los ejercicios y las contribuciones dictaminadas son las siguientes: _____ . Asimismo, manifiesto que el dictamen se encuentra en proceso de integración por persona autorizada por el Código Fiscal de la Ciudad de México.		

Atentamente

Firma del Representante Legal

[_____]

Razón Social:

Nombre del Representante Legal:

Domicilio para oír y recibir notificaciones dentro de la Ciudad de México:

Nombre de la persona autorizada para recibir notificaciones:

Número telefónico:

Registro Federal de Contribuyentes:

NOTA:

- (1) En estas obligaciones en caso de que no le apliquen, deberá establecer brevemente las razones o circunstancias que así lo acrediten, adjuntando copia fotostática simple de los documentos comprobatorios (contrato de arrendamiento de inmuebles o arrendamiento financiero, contrato de comodato, contrato de prestación de servicios, etc.).



MANIFESTACIÓN DE CAPACIDAD DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

Ciudad de México, a [] de [] de 2018.

Lic. Julieta González Méndez
Directora General de Administración en la
Secretaría de Desarrollo Social
Presente

Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018
Contratación del Servicio para la operación y ampliación del
“Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social”

El que suscribe, con el carácter de representante legal de la empresa denominada [____], con relación a la Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018, manifiesto bajo protesta de decir verdad que mi representada cuenta con la disponibilidad de recursos humanos y recursos materiales (software, hardware y procedimientos) para poder llevar a cabo las tareas diarias de operación, mantenimiento, control y gestión de la base de datos involucrada en el Sistema de Servicios Capital Social.

-
Atentamente.

[_____
Nombre y firma del representante legal del Licitante



DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA
MANIFESTACIÓN DE NO CONFLICTO DE INTERESES

FORMATO 15

Ciudad de México, a [] de [] de 2018.

Lic. Julieta González Méndez
Directora General de Administración en la
Secretaría de Desarrollo Social
Presente

Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018
Contratación del Servicio para la operación y ampliación del
“Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social”

El que suscribe, con el carácter de representante legal de la empresa denominada [], con relación a la Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018, manifiesto bajo protesta de decir verdad que los socios, directivos, accionistas, administradores, comisarios y demás personal de sus procesos de ventas, comercialización, relaciones públicas o similares de mi representada, no tienen, no van a tener en el siguiente año o han tenido en el último año, relación personal, profesional, laboral, familiar o de negocios con las personas servidoras públicas que a continuación se señalan:

Nombre	Cargo
1. Mtro. José Ramón Amieva Gálvez	Secretario de Desarrollo Social
2. Dra. Martha Laura Almaraz Domínguez	Subsecretaria de Participación Ciudadana
3. Lic. Julieta González Méndez -	Directora General de Administración
4. Lic. Jesús Morales Garza	Subdirector de Recursos Materiales
5. Lic. Hugo Fernando Gómez Montes de Oca	Jefe de Unidad Departamental de Adquisiciones
6. Lic. Sergio Ricardo Falcón Vargas	Subdirector de Capacitación en la Subsecretaría de Participación Ciudadana

Atentamente.

[
Nombre y firma del representante legal del Licitante



MANIFESTACIÓN DE DOMICILIO PARA VISITA FÍSICA

Ciudad de México, a [] de [] de 2018.

Lic. Julieta González Méndez
Directora General de Administración en la
Secretaría de Desarrollo Social
Presente

Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018
Contratación del Servicio para la operación y ampliación del
“Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social”

El que suscribe, con el carácter de representante legal de la empresa denominada [], con relación a la Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018, manifiesto que el(los) domicilio(s) para realizar la visita física de inspección es el que se encuentra ubicado en: [].

Atentamente

[]
Nombre y firma del representante legal del Licitante



DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA

FORMATO 17

MANIFESTACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE FASE DE HABILITACIÓN

Ciudad de México, a [] de [] de 2018.

Lic. Julieta González Méndez
Directora General de Administración en la
Secretaría de Desarrollo Social
Presente

Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018
Contratación del Servicio para la operación y ampliación del
“Sistema de Servicios para el Bienestar: Capital Social”

El que suscribe, con el carácter de representante legal de la empresa denominada [] con relación a la Licitación Pública Nacional No. LPN-SEDESO-001-2018, manifiesto bajo protesta de decir verdad que mi representada cuenta con la capacidad y recursos tecnológicos, humanos y financieros para habilitar y poner en marcha: el portafolio de Beneficios, la Red de Establecimientos Participantes, la Plataforma Tecnológica, el Sistema de Administración de Base de Datos, el Sistema Autorizador y los servicios de Enrolamiento y Atención a Beneficiarios, en el periodo comprendido para la Fase de Habilitación.

Atentamente.

[
Nombre y firma del representante legal del Licitante

