

## ACTA DE NOTIFICACIÓN DE FALLO

En la Ciudad de Cuernavaca, Morelos, siendo las 14:00 horas del día 18 de mayo de 2018, en la sala de juntas de la Unidad de Procesos para la Adjudicación de Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos, ubicada en calle Gutenberg No. 2, Edificio Vita Luz, 3er Piso, Colonia Centro, C.P. 62000, Cuernavaca, Morelos; se reunieron los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente acta, con objeto de llevar a cabo el acto de notificación de fallo del procedimiento de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional, número UPAC-IE-N8-2018 referente a la contratación del servicio de mantenimiento de aplicativos de atención de denuncia anónima para el centro de atención de llamadas de emergencia del Estado de Morelos, de conformidad con los artículos 42 fracción V y 43 de la Ley Sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos (en adelante, la Ley) y 45 del Reglamento, así como lo previsto en el numeral 23. de las bases.

El acto es presidido por el Lic. Ángel Alemán Alonso, en su carácter de Director de Concursos y Encargado de Despacho de la Unidad de Procesos para la Adjudicación de Contratos, servidor público designado por la convocante.

A continuación se hace constar que en presencia de los asistentes, se da lectura al dictamen que sirvió como fundamento para el fallo elaborado por la convocante, en coordinación con la Coordinación de Desarrollo y Vinculación de la Comisión Estatal de Seguridad Pública, en los términos siguientes:

**PRIMERO.-** Derivado de la solicitud de la Coordinación de Desarrollo y Vinculación de la Comisión Estatal de Seguridad Pública, mediante oficio número CES/CDVI/703/2018, recibido en esta Unidad con fecha 8 de mayo del 2018, para la realización del procedimiento de invitación a cuando menos tres personas, el que se llevó a cabo de conformidad a lo establecido en los artículos 3 fracción II, 5, 11, 33 fracción II, 38 fracción I, 47, 48 y 49 y demás relativos y aplicables de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos, y 51 y demás relativos y aplicables del Reglamento.

**SEGUNDO.-** Con fecha 11 de mayo de 2018, se invitó a participar a los proveedores que se indican y que cuentan con la capacidad de respuesta inmediata, así como con los recursos técnicos, financieros y demás que sean necesarios y cuyas actividades comerciales o profesionales se relacionan con los bienes o servicios objeto de la presente contratación.

No.	Licitantes que presentaron la proposición en este acto
1.-	PROMAD SOLUCIONES COMPUTARIZADAS S.A. DE C.V.
2.-	KL 13 SERVICIOS S.A. DE C.V.
3.-	INT INTELLIGENCE AND TELECOM TECHNOLOGIES MÉXICO S.A. DE C.V.
4.-	TRANSMISIÓN Y RECEPCIÓN, S.A. DE C.V.
5.-	TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DEL NORTE S.A. DE C.V.

Así mismo, con base en el artículo 49 de la Ley, se invitó a los diferentes actos a los representantes de la Secretaría de la Contraloría, Consejería Jurídica y de la Secretaría de Hacienda para conformar el jurado, así como del área requirente.

**TERCERO.-** Con fecha 15 de mayo de 2018 y de conformidad con lo señalado en el numeral 6.1. y 20. de las bases de invitación, se llevó a cabo la junta de aclaraciones con la participación de los representantes del área convocante y de las dependencias que conforman el jurado.

Referente a la contratación del servicio de mantenimiento de aplicativos de atención de denuncia anónima para el centro de atención de llamadas de emergencia del Estado de Morelos.

## ACTA DE NOTIFICACIÓN DE FALLO

En este acto se hizo constar que no se recibieron solicitudes de aclaraciones por los licitantes invitados, cuyo plazo límite para recibir las fue el día 14 de mayo de 2018 a las 12:00 horas, de conformidad a lo establecido en el punto 20.2 de las bases.

En virtud de las observaciones y recomendaciones realizadas por la Consejería Jurídica a las bases del procedimiento en la junta de aclaraciones, se llevó a cabo una segunda junta de aclaraciones con fecha 16 de mayo de 2018 a las 12.00 horas, en la que se dio respuesta puntual por el personal del área técnica solicitante.

**CUARTO.-** Con fecha 17 de mayo de 2018, a las 12:00 horas, se llevó a cabo el acto de presentación y apertura de proposiciones a que se refiere los artículos 42 y 47 de la Ley y 38 y 51 del Reglamento y a lo previsto en los puntos 6.1. y 21. de las bases, consistente en la entrega y apertura de propuestas técnicas y económicas, contando con la participación de las siguientes empresas:

No.	Licitantes que presentaron la proposición en este acto
1.-	PROMAD SOLUCIONES COMPUTARIZADAS S.A. DE C.V.
2.-	KL 13 SERVICIOS S.A. DE C.V
3.-	INT INTELLIGENCE AND TELECOM TECHNOLOGIES MÉXICO S.A. DE C.V.
4.-	TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DEL NORTE S.A. DE C.V.

De acuerdo a los numerales 10, 11, 12, 13, 14 y 15 de las bases de invitación, se procedió a la apertura de los sobres, verificando que contengan la documentación referida en el numeral 16.2. y 17.2., en todos sus incisos marcados en las bases de la presente invitación y en su caso a lo señalado en la junta de aclaraciones correspondiente.

**QUINTO.-** En dicho acto los representantes acreditaron la personalidad de los licitantes conforme a lo establece artículo 42 fracción I y II de la Ley y 35 del Reglamento. Acto seguido, se procedió a la apertura de las proposiciones recibidas, haciéndose constar la documentación presentada, sin entrar a la evaluación de su contenido como lo establece el artículo 38 párrafo cuarto del Reglamento, quedando asentada en el acta de presentación y apertura de proposiciones, cuya evaluación cualitativa se resume en el Cuadro A1 del numeral OCTAVO del presente dictamen técnico.

No.	Licitantes	Documentación Legal (Anexo 2)	Documentación Administrativa	Propuesta Técnica
1.-	PROMAD SOLUCIONES COMPUTARIZADAS S.A. DE C.V.	Presentó	Presentó	Presentó
2.-	KL 13 SERVICIOS S.A. DE C.V	Presentó	Presentó	Presentó
3.-	INT INTELLIGENCE AND TELECOM TECHNOLOGIES MÉXICO S.A. DE C.V.	Presentó	Presentó	Presentó
4.-	TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DEL NORTE S.A. DE C.V.	Presentó	Presentó	Presentó

**SEXTO.-** Con fundamento en los artículos 42 fracción III del de la Ley y 38 cuarto párrafo del Reglamento, se dio lectura a cada uno de los precios unitarios de las proposiciones, así como a los importes totales de las mismas, cuyos montos se consignan a continuación, mismos que se transcriben de la información de las ofertas económicas asentadas de forma específica en el acta de presentación y apertura de proposiciones:

**ACTA DE NOTIFICACIÓN DE FALLO**

No.	Licitantes	Subtotal	I.V.A.	Importe Total
1.-	PROMAD SOLUCIONES COMPUTARIZADAS S.A. DE C.V.	\$1'482,758.62	\$237,241.38	\$1'720,000.00
2.-	KL 13 SERVICIOS S.A. DE C.V	\$1'543,103.45	\$246,896.55	\$1'790,000.00
3.-	INT INTELLIGENCE AND TELECOM TECHNOLOGIES MÉXICO S.A. DE C.V.	\$1'551,724.14	\$248,275.86	\$1'800,000.00
4.-	TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DEL NORTE S.A. DE C.V.	\$1'585,775.86	\$253,724.14	\$1'839,500.00

Con fundamento en el artículo 42 fracción II de la Ley, los servidores públicos designados y los representantes de los licitantes presentes en el acto, rubricaron los documentos contenidos en los sobres, consistente en la documentación administrativa, propuesta técnica y oferta económica.

**SÉPTIMO.-** Conforme a lo que establece el artículo 42 la fracción III de la Ley, se aceptaron las propuestas para su posterior evaluación de los licitantes:

No.	Licitantes aceptados para continuar con el proceso de evaluación
1.-	PROMAD SOLUCIONES COMPUTARIZADAS S.A. DE C.V.
2.-	KL 13 SERVICIOS S.A. DE C.V
3.-	INT INTELLIGENCE AND TELECOM TECHNOLOGIES MÉXICO S.A. DE C.V.
4.-	TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DEL NORTE S.A. DE C.V.

Se levantó el acta correspondiente de la presentación y apertura de proposiciones, señalando la fecha de fallo para el día 18 de mayo de 2018 a las 14:00 horas; el cual será dado a conocer en junta pública a los licitantes; mismo que podrá ser diferido, siempre y cuando, el nuevo plazo no exceda de 20 días naturales contados a partir del plazo establecido originalmente para el fallo de conformidad con el artículo 42 fracción IV de la Ley; así mismo en este acto los licitantes presentes quedaron debidamente notificados.

**OCTAVO.-** Con fundamento en lo establecido por el artículo 43 de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos, en lo sucesivo "La Ley", la Dirección General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo (C5), procedió al análisis detallado de las propuestas técnicas, para determinar la solvencia de las proposiciones presentadas, conforme a los criterios especificados en las bases de la invitación, elaborando el dictamen técnico que entregó a la UPAC, mediante oficio No. CES/CDV/DA/272/2018, recibido en esta Unidad con fecha 18 de mayo de 2018.

Los criterios que se aplicaron para evaluar los aspectos legales, técnicos y económicos fueron:

A) Serán evaluados los aspectos legales y técnicos de conformidad a lo siguiente:

1. Legal. Se hará de conformidad al análisis de la documentación que acredite la existencia y personalidad del participante, de acuerdo al punto 14.1 de las bases.

2. Técnica. Será evaluada mediante el examen de la documentación presentada relativa a los aspectos administrativos a que se refiere el punto 16.2, y cumpliendo con las especificaciones y características técnicas requeridas de conformidad a las Bases, tomando en consideración la documentación e información presentada.

B) La Convocante evaluará los aspectos económicos de conformidad a lo siguiente:

**ACTA DE NOTIFICACIÓN DE FALLO**

1. La evaluación de las proposiciones económicas se realizará comparando entre sí, todas las condiciones ofrecidas por los distintos licitantes, elaborándose para tal efecto la tabla comparativa de cotizaciones respectivas de acuerdo a los puntos 17.2. y 17.3.

I.- Evaluación legal y administrativa de los documentos, en el que se verificó que cumplieran con la información solicitada, sin entrar a la revisión técnica de las partidas ofertadas por los licitantes:

**Cuadro A1**

Como resultado de la evaluación cualitativa, se observa que por un error involuntario en el acta de presentación y apertura de proposiciones se insertó un check list, con un orden diferente de los documentos con respecto a las bases de invitación. Para efectos de la Evaluación legal y administrativa de los documentos, estos se revisaron en el orden que se establece en el punto 16.2. de las bases de invitación, en el que se verificó la existencia de cada documental y que estos cumplieran con la información solicitada, sin entrar a la revisión técnica de la partida ofertada por los licitantes, tal y como se describe a continuación:

Doc.	Documentos	Licitantes							
		PROMAD SOLUCIONES COMPUTARIZADAS S.A. DE C.V.		KL 13 SERVICIOS SA. DE C.V.		INT INTELLIGENCE AND TELECOM TECHNOLOGIES MÉXICO S.A. DE C.V.		TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DEL NORTE S.A. DE C.V.	
		Cumple con la información solicitada:							
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Anexo 2	Acreditación de la existencia y personalidad jurídica del licitante.	Cumple		Cumple		Cumple		Cumple	
	Propuesta Técnica (Sobre "A").								
A)	Propuesta técnica detallada de los servicios que se ofertan conforme al Anexo 1 y de acuerdo al punto 10.1. De las bases, señalando con claridad los servicios que integran su oferta y las características técnicas de los mismos. La Propuesta Técnica deberá presentarse de manera impresa en papel membretado del licitante firmada en todas las hojas que la integran y en archivo electrónico en una USB o CD en formato de WORD.	Cumple		Cumple		Cumple		Cumple	
B)	Carta compromiso en papel membretado del licitante en la que manifieste bajo protesta de decir verdad que es el representante legal de la empresa y que a la fecha de presentación de la misma no le han sido revocados sus poderes.	Cumple		Cumple		Cumple		Cumple	

000512

Unidad de Procesos para la Adjudicación de Contratos.

Referente a la contratación del servicio de mantenimiento de aplicativos de atención de denuncia anónima para el centro de atención de llamadas de emergencia del Estado de Morelos.

**ACTA DE NOTIFICACIÓN DE FALLO**

C)	Carta compromiso en papel membretado del licitante en la que manifieste bajo protesta de decir verdad, que es de nacionalidad mexicana.	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
D)	Carta compromiso en papel membretado de la empresa en donde manifiesta bajo protesta de decir verdad, que no se encuentra en ninguno de los supuestos a que hace referencia el artículo 40 fracción XVI, 79 y 100 de la Ley Sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
E)	Presentar declaración de integridad bajo protesta de decir verdad, en la que manifieste que por sí mismo o a través de interpósita persona se abstendrá de adoptar conductas para que los servidores públicos de la dependencia o entidad, 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 participantes, que constituyan violaciones a la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos o a su Reglamento; o que constituyan un delito, en papel membretado de la empresa.	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
F)	Carta compromiso bajo protesta de decir verdad, en papel membretado de la empresa, donde el licitante a quien se le adjudique asumirá la responsabilidad total (civil o penal), en el caso de que infrinja patentes y marcas o viole registros de derecho de propiedad, con relación a los servicios objeto de la presente invitación, de acuerdo al punto 9.4 de las bases.	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple

1  
2  
3

Unidad de Procesos para la Adjudicación de Contratos.

Referente a la contratación del servicio de mantenimiento de aplicativos de atención de denuncia anónima para el centro de atención de llamadas de emergencia del Estado de Morelos.

**ACTA DE NOTIFICACIÓN DE FALLO**

G)	Carta compromiso en papel membretado del licitante en la que manifieste bajo protesta de decir verdad, que los servicios cuentan con la garantía señalada en el punto 10.5 respecto a los servicios ofertados conforme al Anexo Técnico 1 de las bases de la presente invitación, especificando sus características y vigencia de las mismas.	Cumple						
H)	Carta compromiso en papel membretado del licitante en el que manifiesta bajo protesta de decir verdad, que cuenta con la capacidad de la prestación del servicio de forma total y oportuna de los servicios que integren su propuesta conforme al punto 10.1. Y el Anexo 1, dentro del plazo y condiciones establecidos en el punto 11.1 al 11.6 de las bases.	Cumple						
I)	Carta en papel membretado del licitante en el que manifiesta bajo protesta de decir verdad, estar conforme con el contenido de las presentes bases, y que conoce la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado y los alcances legales de la misma, así como su reglamento.	Cumple						
J)	Para personas morales y personas físicas con actividad empresarial, deberán presentar documento que acredite el cumplimiento de sus obligaciones en materia de seguridad social, el cual consiste en la opinión positiva vigente de cumplimiento de obligaciones fiscales que emite el Instituto Mexicano del Seguro Social. En el caso de personas físicas deberán presentar carta original en papel membretado del licitante donde manifieste bajo protesta de decir verdad las razones legales o fiscales, por lo que no le es aplicable el pago de contribuciones ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	No presenta la opinión positiva vigente de cumplimiento de obligaciones fiscales que emite el Instituto Mexicano del Seguro Social.

000514

**ACTA DE NOTIFICACIÓN DE FALLO**

	<p>A este respecto, las personas morales o físicas con actividad empresarial que manifiestan bajo protesta de decir verdad que tienen contratado su personal por honorarios o mediante una outsourcing, deberán presentar el resultado de la Consulta al Módulo de Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social, en el que se informe por parte de ese Instituto si cuenta o no en sus controles electrónicos, Registro Patronal asociado a su RFC, y de esta manera informe si le es aplicable o no la opinión positiva solicitada.</p> <p>Adicionalmente, para el caso de los que tienen contratado una outsourcing, deberán presentar copia del contrato debidamente requisitado anexando copia de la identificación oficial de quien lo suscriben y la constancia de opinión positiva de la empresa de outsourcing.</p>								
K)	<p>Carta en papel membretado del licitante bajo protesta de decir verdad donde se compromete a subsanar cualquier deficiencia o falla en la calidad convenida del servicio en el supuesto caso, de que no contara con la infraestructura necesaria, los recursos humanos, técnicos, procedimientos o equipos suficientes y adecuados para cumplir con los servicios a satisfacción de la convocante, a partir de que el área solicitante lo notifique por escrito en un plazo que no exceda conforme a lo señalado en el punto 12.1 de las Bases.</p>	Cumple							
L)	<p>Carta en papel membretado del licitante bajo protesta de decir verdad, que no tiene pendiente entrega alguna de bienes o servicios con las dependencias y entidades</p>	Cumple							

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

**ACTA DE NOTIFICACIÓN DE FALLO**

	auxiliares del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.							
M)	Carta original en papel membretado del licitante, donde manifieste bajo protesta de decir verdad, que ha cumplido con sus obligaciones en materia de Registro Federal de Contribuyentes y que han presentado en tiempo y forma, las declaraciones del ejercicio de impuestos federales distintas a las ISAN e ISTUV y que no tienen adeudos fiscales firmes a su cargo por impuestos federales.	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
N)	Carta original en papel membretado del licitante, donde manifieste bajo protesta de decir verdad, en la que manifieste que es una persona física con capacidades diferentes o que es una empresa que cuenta con personal con capacidades diferentes en una proporción del cinco por ciento cuando menos, de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses, que se comprobará con el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social. En el caso de que el licitante no se encuentre en este supuesto, podrá omitir la entrega de este documento, no siendo motivo de desechamiento		No presenta					
O)	Carta en papel membretado del licitante bajo protesta de decir verdad en la que manifieste que es una persona establecida y con domicilio fiscal en el Estado de Morelos. En el caso de que el licitante no se encuentre en este supuesto podrá omitir la entrega de este documento, no siendo motivo de desechamiento.		No presenta					
P)	Anexo 4. Formato que contiene la relación de documentos que integran la proposición técnica económica, a que hacen referencia las bases de invitación La omisión de la entrega de este documento no será motivo de desechamiento.	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple

000518

Referente a la contratación del servicio de mantenimiento de aplicativos de atención de denuncia anónima para el centro de atención de llamadas de emergencia del Estado de Morelos.

## ACTA DE NOTIFICACIÓN DE FALLO

Se aclara que de acuerdo con el numeral 16.4. de las bases de invitación, se estableció que los incisos marcados con el numeral N), O) y P) no son causa de desechamiento de sus proposiciones.

Así mismo se hace mención que los proveedores PROMAD SOLUCIONES COMPUTARIZADAS, S.A. DE C.V. e INT INTELLIGENCE AND TELECOM TECHNOLOGIES MEXICO, S.A. DE C.V., presentaron estas documentales de acuerdo al check list, motivo por el cual vienen invertidos los documentos B) y C) , sin embargo esto no afecta la solvencia de la propuesta, por lo que cumplen con la documental administrativa solicitada en el numeral 16.2 de las bases, lo anterior con fundamento en el artículo 42 fracción II segundo párrafo de la Ley que a la letra dice:

Así mismo se hace constar que los documentos que se enuncian en el cuadro A1, son los que se recibieron en el acto de presentación y apertura de proposiciones y que fueron rubricados por los servidores públicos designados.

### DESECHAMIENTO.-

De la revisión a la documentación legal y administrativa se dictamina que el licitante **TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DEL NORTE S.A. DE C.V.**, no cumple con lo solicitado en el numeral 16.2 inciso J), en virtud de que no presentó la opinión positiva vigente de cumplimiento de las obligaciones fiscales que emite el Instituto Mexicano del Seguro Social, motivo por el cual se desecha su proposición, conforme a lo establecido en el numeral 16.4. Y 24.1. inciso A) que a la letra dice:

"...16.4. La omisión de alguno de los documentos señalados en el punto 16.2 de las bases será motivo de descalificación, a excepción de los incisos N), O) y P) tal como lo establecen los artículos 40 fracción IV de la Ley".

24.1. Se dará por descalificado al o los licitantes que incurran en cualquiera de los siguientes casos:

A) Si no se cumple con todos los términos y requisitos especificados en las bases que contiene esta invitación, o cuando las propuestas sean omisas en cuanto a una parte o la totalidad de los documentos que se hayan señalado en las bases de esta invitación, de acuerdo a lo señalado por el Artículo 40, fracción IV y 42 fracción II de la Ley.

Derivado de la revisión anterior, las proposiciones que cumplieron administrativamente con los documentos e información solicitada, conforme a los puntos 16.2 y 16.3 de las bases de invitación, como se refiere en el cuadro anterior, del presente Dictamen para fallo, son las siguientes:

No.	Licitantes que cumplieron con la información legal y administrativa
1.-	PROMAD SOLUCIONES COMPUTARIZADAS, S.A. DE C.V.
2.-	KL 13 SERVICIOS, S.A. DE C.V.
3.-	INT INTELLIGENCE AND TELECOM TECHNOLOGIES MEXICO, S.A. DE C.V.

II.- Con fundamento en lo previsto por el artículo 38 párrafo quinto del Reglamento de la Ley, se realizó la evaluación detallada de las propuestas técnicas presentadas por los licitantes, en el que se verificó que cumplieran con las especificaciones establecidas en el Anexo 1 de las bases de invitación:

### ANÁLISIS TÉCNICO:

Unidad de Procesos para la Adjudicación de Contratos.

Referente a la contratación del servicio de mantenimiento de aplicativos de atención de denuncia anónima para el centro de atención de llamadas de emergencia del Estado de Morelos.

**ACTA DE NOTIFICACIÓN DE FALLO**

**Cuadro A2**

PARTIDA	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PROMA D SOLUCIONES COMPUTARIZADAS, S.A. DE C.V.	INT INTELIGENGE AND TELECOM TECHNOLOGIES MÉXICO, S.A. DE C.V.	KL 13 SERVICIOS, S.A. DE C.V.
<p><b>PARTIDA ÚNICA</b></p>	<p>Servicios que se requieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Servicios Preventivos, el cual debe incluir lo siguiente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Monitoreo y Reportes Técnicos.</b> Se accederá remotamente una vez a la semana (preferentemente jueves o viernes) a los servidores relacionados con el sistema de Denuncia Anónima, para revisión y monitoreo, y se entregará un reporte técnico mensual, con información referente al estado de los servidores y las aplicaciones. Los reportes deben incluir información, sugerencias y advertencias de riesgos, tales como espacios a nivel File System, espacios a nivel TableSpaces, estatus de actualización de índices, performance en memoria y revisión de Logs. En caso de detectar durante el monitoreo, que alguna de las tecnologías involucradas presenta deficiencias o problemas, esto también será reportado en el informe y se presentarán las propuestas necesarias para su corrección o robustecimiento. Este reporte se enviará por correo electrónico al área requirente, y se integrará a la carpeta de servicios. Para este servicio, el proveedor que resulte adjudicado contará con acceso remoto a los servidores de aplicación, base de datos y cartografía al menos una vez a la semana, pero de preferencia de manera permanente.</li> <li>○ <b>Mantenimiento y Actualización de Licencias.</b> En este apartado se contemplan 3 puntos principales:           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Mejoras.</b> El Departamento de desarrollo del proveedor que resulte adjudicado, liberará periódicamente actualizaciones, mejoras de rendimiento y nuevas funcionalidades para el sistema de Denuncia Anónima; las cuales estarán disponibles para aplicarse ya sea de manera remota o en sitio.</li> <li>▪ <b>Corrección de Bugs.</b> En este punto se contempla la instalación de parches y versiones</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	1	SERVICIO	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

12

8

3

**ACTA DE NOTIFICACIÓN DE FALLO**

	<p>que corrigen Bugs que pudieran ser detectados en Morelos u otras instalaciones y quedan Incluidos los siguientes conceptos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ABC de software</li> <li>• Instalación de Software</li> </ul> <p>• <b>Servicios Correctivos, el cual debe incluir lo siguiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Atención de Incidentes (Soporte Técnico Remoto).</b> Este servicio estará disponible por los siguientes medios: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mesa de Ayuda, Vía telefónica que deberá contar con un número 01-800.</li> <li>▪ Reportes vía CRM SYSAID en línea.</li> <li>▪ Conversaciones CHAT.</li> <li>▪ Conexiones directas SSH y GUI</li> </ul> </li> <li>○ <b>En horario de oficina durante días hábiles (8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes),</b> un ingeniero de soporte deberá atender las solicitudes, dudas, asistencia, solución de errores (en caso de existir) y aplicación de parches y/o actualizaciones del Sistema de Denuncia Anónima.</li> <li>○ <b>El servicio de soporte técnico remoto</b> deberá tener disponibilidad de 24 x 7 durante la vigencia del contrato para los casos tipo "Severidad 1".</li> <li>○ <b>Entre las actividades de Soporte Técnico Remoto deberán incluir:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisión de logs del sistema y diagnóstico</li> <li>▪ Reinstalación de componentes JAR en caso de corrupción de los archivos</li> <li>▪ Soporte para diagnóstico de integraciones</li> <li>▪ Reinstalación de los servidores de Aplicación, Cartografía y Base de Datos en caso de falla.</li> </ul> </li> <li>○ <b>Visitas de Ingenieros Especializados a Sitio.</b> Las visitas correctivas a Sitio solo se realizarán para casos de "Severidad 1", que no pudieran ser resueltos por la Mesa de Ayuda dentro de los tiempos estipulados en los SLA's. La transportación y viáticos derivados de estas visitas, están incluidos en ésta póliza.</li> <li>• Mantenimiento Preventivo a Bases de Datos (Tunning a las BDs).</li> <li>• File System del Sistema Operativo de Servidores de Aplicaciones (Denuncia Anónima), Cartografía y Base de Datos</li> <li>• Base de Datos, incluyendo TableSpaces y Actualización de Índices.</li> </ul> <p><i>Cobertura</i></p> <p><b><u>Mesa de ayuda y acuerdos de nivel de servicio.</u></b></p>			<p>CUMPLE</p>	<p>CUMPLE</p>	<p>CUMPLE</p>	<p><i>re</i></p> <p><i>[Handwritten signatures]</i></p>
--	---	--	--	---------------	---------------	---------------	---

**ACTA DE NOTIFICACIÓN DE FALLO**

<p>El proveedor deberá ofrecer un Servicio de Mesa de Ayuda para atender las solicitudes relacionadas con el sistema de Denuncia Anónima.</p> <p>Este servicio se deberá ofrecer en dos niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Atención de Primer Nivel.</b> Es el primer contacto y se pretende que los incidentes reportados se resuelvan remotamente. Los reportes se pueden realizar por los siguientes medios:             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Mesa de Ayuda Vía telefónica que deberá contar con un número 01-800.</li> <li>o Respuestas e-mail.</li> <li>o Conexiones directas SSH o GUI</li> <li>o Programas tipo IM (Chat)</li> </ul> </li> </ul> <p>El servicio de Primer Nivel deberá tener disponibilidad de 24 x 7 durante la vigencia del servicio para los casos tipo "Severidad 1" independientemente del tipo de póliza contratada.</p> <p>Para Severidad 2, 3 y 4, en horario (8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes) de oficina durante días hábiles según el SLA del tipo de póliza vigente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Atención Segundo Nivel.</b> Los incidentes que no se resuelvan en el primer nivel serán escalados al segundo nivel en donde se deberá contemplar los servicios remotos o en sitio, de ingenieros especializados en un área en específico.</li> </ul> <p><b>Solicitud de soporte y servicios</b></p> <p>Las solicitudes de soporte técnico o servicios de primer y segundo nivel se recibirán a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa de Ayuda Vía que deberá contar con un número 01-800.             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Esta vía se deberá utilizar principalmente para reportes de "Severidad 1". Al inicio del servicio, el proveedor que resulte adjudicado proporcionará un Número de Cliente/Póliza y a partir de ahí, se podrá llamar al número telefónico sin costo 01-800. Estos servicios se registran en la bitácora del área requirente.</li> </ul> </li> <li>• Vía correo electrónico.             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Esta vía se utilizará principalmente para sugerencias y reportes de Severidad 3 y 4. Los reportes deben dirigirse al correo del proveedor que resulte adjudicado para mejorar la calidad de respuesta a las solicitudes, al inicio del contrato se proporcionará la estructura recomendada del correo para reportar incidentes.</li> </ul> </li> <li>• Vía CRM             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Esta vía se utilizará para todos los casos para registrar incidentes y dar seguimiento a los incidentes reportados mediante el CRM de la Mesa de Ayuda.</li> </ul> </li> </ul> <p>Dentro del SysAid, se deberá tener la opción de:</p>			<p>CUMPLE</p>	<p>CUMPLE</p>	<p>CUMPLE</p>
---	--	--	---------------	---------------	---------------

2

2

3

000520

Unidad de Procesos para la Adjudicación de Contratos.

Referente a la contratación del servicio de mantenimiento de aplicativos de atención de denuncia anónima para el centro de atención de llamadas de emergencia del Estado de Morelos.

**ACTA DE NOTIFICACIÓN DE FALLO**

<p>▪ Crear nuevos incidentes (Crear Pregunta). Al ingresar en esta sección se mostrará una forma para registrar el incidente con los campos necesarios para poder identificar y solucionar adecuadamente el problema.</p> <p>▪ Consultar Incidentes. Consultar el estatus de los incidentes que se han reportado (Mi cuenta), donde se podrá ver el status de los incidentes activos y las acciones realizadas a los incidentes cerrados.</p> <p>▪ Consultar la Base de Conocimiento. Consulta de temas y tópicos que se han presentado en otras instalaciones o en el mismo Morelos</p> <p>Las solicitudes e incidentes que se atiendan se deberán registrar, el cual generará un reporte de servicio en forma automática. Estos Reportes y la Bitácora del área requirente servirán para apoyar las actividades de control y seguimiento de incidentes y requerimientos.</p> <p>Los Reportes de Servicio en Sitio deberán ser llenados por el Ingeniero de Servicio y firmados de conformidad por el usuario anotando fechas-horas de atención del reporte y conclusión del servicio.</p> <p><b><u>Dentro del plazo del Mantenimiento se consideran los siguientes alcances:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento preventivo a la plataforma del sistema cada mes.</li> <li>• Mantenimiento correctivo a la plataforma las veces que sea necesario durante la vigencia del servicio.</li> <li>• Actualizaciones del sistema si es que hubiera en el periodo de la plataforma.</li> </ul> <p>Mesa de ayuda las 24 horas durante la vigencia del contrato, para cualquier problema técnico con la plataforma.</p>			CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
---	--	--	--------	--------	--------

*Handwritten signature*

**NOVENO.- Desechamiento de propuestas**

Derivado de la revisión anterior, las proposiciones que **no cumplieron** administrativamente con todos los documentos e información solicitada, conforme a los puntos 16.2 y 16.3 de las bases de invitación, no siendo susceptible de analizar su proposición económica, son las siguientes:

No.	Licitantes desechados como resultado de la revisión legal, administrativa y técnica.
1.-	TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DEL NORTE S.A. DE C.V.,

*Handwritten signature*

**DÉCIMO.- Evaluación Económica**

La cual se realiza de la siguiente manera, tomando como fundamento el techo presupuestal asignado a la partida materia de la presente invitación conforme lo establece el artículo 35 de la Ley.

*Handwritten signature*

Para cubrir las erogaciones que se deriven del contrato que se adjudique con motivo de la presente invitación, se cuenta con los recursos programados y con la disponibilidad presupuestal para el ejercicio fiscal 2018, contando la autorización global emitida mediante oficio por la Secretaría de Hacienda, No.

Referente a la contratación del servicio de mantenimiento de aplicativos de atención de denuncia anónima para el centro de atención de llamadas de emergencia del Estado de Morelos.

### ACTA DE NOTIFICACIÓN DE FALLO

SH/0656-2/2018 y suficiencia específica, en oficio emitido por la Coordinación de Desarrollo y Vinculación de la Comisión Estatal de Seguridad Pública No. CES/CDyVI/0499/2018, para la partida 3531 (Instalación, Reparación y Mantenimiento de Equipo de Cómputo y Tecnologías de la Información).

Conforme a lo establecido en el artículo 43 párrafo primero de la Ley y al numeral 22.2, inciso B) de las bases, se compararon las ofertas económicas presentadas por los licitantes cuyas propuestas resultaron solventes y susceptibles de ser analizadas, llevando a cabo la revisión aritmética de las operaciones, de conformidad a lo previsto en el artículo 44 del Reglamento, obteniéndose los importes que se indican en el Cuadro A3, los que se ordenaron de la menor a la de mayor monto propuesto.

**Cuadro A3**

Partida	Descripción general	Unidad	Cantidad	Licitantes					
				PROMAD SOLUCIONES COMPUTARIZADAS S.A. DE C.V.		KL 13 SERVICIOS S.A. DE C.V.		INT INTELLIGENCE AND TELECOM TECHNOLOGIES MÉXICO S.A. DE C.V.	
				Precio Unitario	Subtotal	Precio Unitario	Subtotal	Precio Unitario	Subtotal
Única	Servicio de mantenimiento de aplicativos de atención de denuncia anónima para el centro de atención de llamadas de emergencia del Estado de Morelos.	Servicio	1	\$1,482,758.62	\$1,482,758.62	\$1,543,103.45	\$1,543,103.45	\$1,551,724.14	\$1,551,724.14
Subtotal				\$1,482,758.62		\$1,543,103.45		\$1,551,724.14	
IVA				\$237,241.38		\$246,896.55		\$248,275.86	
Importe Total				\$1,720,000.00		\$1,790,000.00		\$1,800,000.00	

**DÉCIMO PRIMERO.- Emisión del fallo**

Con base en la evaluación administrativa, técnica y económica, se emite el presente fallo por el cual se adjudica el contrato de entre los licitantes, a la propuesta que resultó solvente conforme a los criterios de adjudicación establecidos en las bases, en virtud de que reúne las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas por la convocante y garantiza satisfactoriamente el cumplimiento del contrato respectivo, exhibiendo las mejores condiciones de calidad, precio y servicio, correspondiendo al licitante **PROMAD SOLUCIONES COMPUTARIZADAS S.A. DE C.V.**, con un importe total de **\$1,720,000.00 (Un millón setecientos veinte mil pesos 00/100 m.n.)**, quien presentó la proposición solvente de la partida única, cuyo precio es el más bajo, el que se desglosa de la siguiente manera:

**ACTA DE NOTIFICACIÓN DE FALLO**

**Cuadro A4**

Partida	Concepto	Unidad	Cantidad	Precio Unitario	Sub total	IVA	Total
Única	Servicio de mantenimiento de aplicativos de atención de denuncia anónima para el centro de atención de llamadas de emergencia del Estado de Morelos.	Servicio	1	\$1'482,758.62	\$1'482,758.62	\$237,241.38	\$1,720,000.00

En la elaboración del contrato se deberá contemplar todas las especificaciones del servicio que se establecieron en su oferta técnica para su evaluación, cuyo resultado se indica en el Cuadro A2.

Para efectos de la notificación y en términos del artículo 34 del Reglamento de la Ley, a partir de esta fecha se pone a disposición de los participantes que no hayan asistido, copia de la presente acta en los estrados de las oficinas de la Unidad de Procesos para la Adjudicación de Contratos, ubicada en calle Gutenberg No. 2, Edificio Vita Luz, 3er Piso, Colonia Centro, C.P. 62000, Cuernavaca, Morelos, por un término no menor de cinco días hábiles, siendo de la exclusiva responsabilidad de los participantes acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de la misma, lo cual tendrá los efectos de la notificación personal.

De conformidad a lo estipulado en el artículo 62 de la Ley, la firma del contrato deberá suscribirse en las oficinas de la Unidad de Procesos para la Adjudicación de Contratos, en un término no mayor de diez días hábiles contados a partir de la presente notificación, así como entregar las garantías contempladas en las bases, para lo cual el licitante adjudicado deberá presentar en un plazo de 1 día hábil la documentación siguiente: acta constitutiva, poder notarial, reformas del acta constitutiva (en caso de existir), comprobante de domicilio reciente, R.F.C., inscripción ante el IMSS, identificación oficial de quien suscribe el contrato y registro ante el INFONAVIT.

En el caso de que el licitante adjudicado no firmare el contrato por causas imputables al mismo dentro del plazo establecido, se hará del conocimiento a la Secretaría de la Contraloría para que se inicie el procedimiento de sanciones previstos en la Ley y se procederá conforme a lo señalado por el segundo párrafo del artículo 62 de la Ley y 76 de su Reglamento.

Después de dar lectura a la presente acta, se dio por terminado este evento, siendo las 14:40 horas, del día 18 de mayo de 2018.

Esta acta consta de 16 fojas firmadas para los efectos legales y de conformidad por los asistentes a este acto, quienes reciben copia de la misma.

Nombre, razón o denominación social / Nombre del representante	Firma
--	-------

**Por los licitantes invitados**

## ACTA DE NOTIFICACIÓN DE FALLO

No se presentaron a este acto

### Por los servidores públicos

Por la Unidad de Procesos para la Adjudicación de Contratos

**Lic. Ángel Alemán Alonso**

Director de Concursos y Encargado de Despacho de la Unidad de  
Procesos para la Adjudicación de Contratos.

Por la Secretaría de la Contraloría

**Andrés Zagal Campuzano**  
Auditor

Por la Consejería Jurídica

**José Juan Montelongo Gutiérrez**  
Auxiliar Técnico

Por la Secretaría de Hacienda

**Lic. Saúl Vázquez Ocampo**  
Coordinador de Servicios Generales

Por la Comisión Estatal de Seguridad Pública

**Lic. Martha Elvira Pérez Arena**  
Subdirector de Administración de Información

-----FIN--DEL--ACTA-----

000524