



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE
DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
P051667

Contrato de Adquisición de "Licencias del Sistema Integral de Administración Hotelera y Convenciones", que celebran por una parte el **Instituto Mexicano del Seguro Social**, que en lo sucesivo se denominará "**EL INSTITUTO**", representado en este acto por el **Ing. Oscar Mario Fuentes Rojas**, en su carácter de Representante Legal, y por la otra, la Sociedad Mercantil denominada "**Software Ofimatica**", S.A. de C.V., en lo subsiguiente "**EL PROVEEDOR**", representada por el **C. Oscar Antonio Américo López**, en su carácter de Representante Legal, al tenor de las Declaraciones y Cláusulas siguientes:

DECLARACIONES

I.- "**EL INSTITUTO**", declara que:

I.1.- Es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene a su cargo la organización y administración del Seguro Social, como un servicio público de carácter nacional, en términos de los artículos 4 y 5 de la Ley del Seguro Social.

I.2.- Está facultado para adquirir toda clase de bienes muebles e inmuebles, en términos de la legislación vigente, para la consecución de los fines para los que fue creado, de conformidad con el artículo 251 fracciones IV y V de la Ley del Seguro Social.

I.3.- El Ing. Oscar Mario Fuentes Rojas, en su carácter de Representante Legal, se encuentra facultado para suscribir el presente instrumento jurídico en representación de "**EL INSTITUTO**", de acuerdo al poder que se contiene en la Escritura Pública número 86,331, de fecha 10 de diciembre de 2009, pasada ante la fe del Lic. José Ignacio Senties Laborde, Notario Público número 104 de la Ciudad de México, Distrito Federal.

I.4.- Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades, requiere de la Adquisición de Licencias del Sistema Integral de Administración Hotelera y Convenciones, solicitado por la Coordinación de Ingeniería de Aplicaciones, dependiente de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.

I.5.- Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con los recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la partida presupuestal número 42062411, de conformidad con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con número de folio 0000537824-2010, mismo que se agrega al presente contrato como **Anexo 1 (uno)**.

Página 1 de 14

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE
DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
P051667

I.6.- La adjudicación del presente contrato se realizó a través del procedimiento de Licitación Pública Internacional Bajo la Cobertura de Tratados de Libre Comercio número **00641322-044-10**, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y de conformidad con los artículos 26 fracción I, 26 Bis fracción III, 27, 28 fracción II Inciso a), 29, 30, 32, 33 Bis, 34, 35, 36, 36 Bis, 37 y 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

I.7.- Con fecha 10 de diciembre de 2010, la División de Contratación de Servicios Generales, dependiente de la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios no Terapéuticos, emitió el Acta para efectuar la adjudicación del procedimiento señalado en el punto que antecede.

I.8.- Conforme a lo previsto en el artículo 107 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL PROVEEDOR"** en caso de auditorías, visitas o inspecciones que practique la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control en **"EL INSTITUTO"**, deberá proporcionar la información que en su momento se requiera, relativa al presente contrato.

I.9.- Señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en la calle de Durango número 291 en el 11° Piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en México, Distrito Federal.

II.- **"EL PROVEEDOR"**, declara que:

II.1.- Es una Sociedad Mercantil debidamente constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública número 42,168, de fecha 26 de febrero de 2009, pasada ante la fe del Lic. Marco Antonio Ruiz Aguirre, Notario Público número 229, en México, Distrito Federal, folio mercantil electrónico número 395625-1.

II.2.- Se encuentra representada para la celebración de este contrato, por el C. Oscar Antonio Amérigo López, quien acredita su personalidad en términos de la Escritura Pública número 42,168, de fecha 26 de febrero de 2009, pasada ante la fe del Lic. Marco Antonio Ruiz Aguirre, Notario Público número 229, en México, Distrito Federal, y manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas ni restringidas en forma alguna.

II.3.- De acuerdo con sus estatutos, su objeto social consiste entre otras actividades en Desarrollo, venta, distribución, comercialización y representación de programas informáticos.

II.4.- La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, le otorgó el Registro Federal de Contribuyentes número **SOF-090303-TX4**.

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

Página 2 de 14

*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE
DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
P051667

II.5.- Manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos del artículo 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

II.6.- Cuenta con el acuse de recepción opinión ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT), relacionada con el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en los términos que establece la fracción I, de la Regla 1.2.1.15, de la Resolución Miscelánea Fiscal, para el presente ejercicio, de conformidad con el artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación, del cual presenta copia a "EL INSTITUTO" para efectos de la suscripción del presente contrato.

II.7.- Manifiesta bajo protesta de decir verdad, que dispone de la organización, experiencia, elementos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como con la capacidad suficiente para satisfacer de manera eficiente y adecuada las necesidades de "EL INSTITUTO".

II.8.- Señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en la calle de Río Balsas número 40, Colonia Cuauhtémoc, Código Postal 06500, Delegación Cuauhtémoc, en México, Distrito Federal; Teléfono 5533-6800 Fax ext 138.

Hechas las Declaraciones anteriores, las partes convienen en otorgar el presente contrato, de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" se obliga a adquirir de "EL PROVEEDOR" y éste se obliga a adquirir "Licencias del Sistema Integral de Administración Hotelera y Convenciones", cuyos términos, condiciones y propuesta técnica se describen en el **Anexo 2 (dos)**, el cual forma parte integral de este instrumento jurídico.

SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" se obliga a cubrir a "EL PROVEEDOR" como contraprestación por los las licencias y servicios objeto del presente instrumento jurídico, la cantidad de **\$9'737,510.00 (NUEVE MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL QUINIENTOS DIEZ PESOS 00/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (IVA), de acuerdo con los precios que se detallan en el **Anexo 3 (tres)**.

Las partes convienen que el presente contrato se celebra bajo la modalidad de precios fijos, por lo que el monto de éstos no cambiará durante su vigencia.

TERCERA.- FORMA DE PAGO.- El pago se realizará en pesos mexicanos, a los 20 (veinte) días naturales posteriores a la entrega de la factura correspondiente por parte de "EL PROVEEDOR" en la División de Trámite de Erogaciones ubicada en Durango No 167 3er piso Col Roma, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700, México, D.F.

Página 3 de 14

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico."



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE
DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
P051667

"EL PROVEEDOR" deberá facturar el 100% de los bienes, una vez que se haya hecho entrega de los mismos, de conformidad a lo establecido en el presente contrato.

El pago se deberá tramitar una vez que sean recibidos los 8 juegos de CD's del software y los certificados que garanticen las licencias del sistema integral de administración hotelera y convenciones para los 4 centros vacacionales y convenciones, oficina de turismo y la unidad de congresos a entera satisfacción de "EL INSTITUTO" en los términos requeridos en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, el pago por éste concepto se realizará a los 20 días naturales posteriores a que "EL PROVEEDOR" presente original y copia de la factura en la División de Trámite de Erogaciones, con el documento de validación emitido por el Departamento Administrativo de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico; esta factura deberá reunir los requisitos fiscales establecidos en la Ley de la materia y en la que se indiquen los bienes entregados, número de "EL PROVEEDOR", número de contrato, número de fianza y denominación social de la Afianzadora y debidamente firmada y autorizada por los representantes de la Coordinación de Ingeniería de Aplicaciones y la Coordinación de Servicios de Ingreso; respectivamente.

En caso de que "EL PROVEEDOR" presente su factura con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos del artículo 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

"EL PROVEEDOR" podrá optar porque "EL INSTITUTO" efectúe el pago de los bienes suministrados, a través del esquema electrónico intrabancario que "EL INSTITUTO" tiene en operación, con las instituciones bancarias siguientes: Banamex, S.A., BBVA, Bancomer, S.A., Banorte, S.A. y Scotiabank Inverlat, S.A., para tal efecto deberá presentar su petición por escrito en la División de Trámite de Erogaciones, indicando: razón social, domicilio fiscal, número telefónico y fax, nombre completo del apoderado legal con facultades de cobro y su firma, número de cuenta de cheques, (número de clabe bancaria estandarizada) banco, sucursal, y plaza, así como número de "EL PROVEEDOR" asignado por "EL INSTITUTO".

En caso de que "EL PROVEEDOR" solicite el abono en una cuenta contratada en un banco diferente a los antes citados (interbancario), "EL INSTITUTO" realizará la instrucción de pago en la fecha de vencimiento del contra-recibo y su aplicación se llevará a cabo al día hábil siguiente, de acuerdo con el mecanismo establecido por el Centro de Compensación Bancaria (CECOBAN).

Anexo a la solicitud de pago electrónico (intrabancario e interbancario), "EL PROVEEDOR" deberá presentar original y copia de la Cédula del Registro Federal de Contribuyentes, Poder Notarial e Identificación Oficial; los originales se solicitan únicamente para cotejar los datos y les serán devueltos en el mismo acto.

Página 4 de 14

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico."



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE
DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
P051667

Asimismo, "EL INSTITUTO" podrá aceptar de "EL PROVEEDOR" que tenga cuentas líquidas y exigibles a su cargo, que éstas se apliquen por concepto de cuotas obrero patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B de la Ley del Seguro Social.

En caso de que "EL PROVEEDOR", celebre contratos de cesión de derechos de cobro, deberá notificarlo por escrito a "EL INSTITUTO", con un mínimo de 05 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, entregando invariablemente una copia de los contra-recibos cuyo importe se cede, además de los documentos sustantivos de dicha cesión. El mismo procedimiento aplicará en el caso de que "EL PROVEEDOR" celebre contrato de cesión de derechos de cobro a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Instituto de Banca de Desarrollo.

El pago de los servicios quedará condicionado proporcionalmente al pago que "EL PROVEEDOR" deba efectuar por concepto de penas convencionales.

CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

PLAZO.- "EL PROVEEDOR" deberá entregar los CD's del software, manuales de capacitación, manuales de operación y los certificados que garanticen las licencias del sistema integral de administración hotelera y convenciones para los 4 centros vacacionales y convenciones, oficina de turismo y la unidad de congresos a los 10 días naturales después del fallo.

LUGAR.- "EL PROVEEDOR" se compromete a prestar el Servicio objeto del presente contrato, en la División de Sistemas de Prestaciones Sociales, dependiente de la Coordinación de Ingeniería de Aplicaciones, ubicada en la calle de Toledo número 21, 5° piso, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600, en México, Distrito Federal, de lunes a viernes de 10:00 a 17:00 horas, con la Lic. Itzell Beristáin Cruz.

CONDICIONES.- "EL PROVEEDOR" se obliga a proporcionar los servicios objeto de este contrato, apegándose a los términos y condiciones y la propuesta técnica que se describen en los Anexos 2 (dos) y 3 (tres) del presente contrato.

QUINTA.- VIGENCIA.- Las partes convienen que la vigencia del presente contrato será a partir de la fecha de firma y hasta el 31 de diciembre de 2010.

SEXTA.- PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.- "EL PROVEEDOR" se obliga a no ceder en forma parcial ni total, a favor de cualquier otra persona física o moral, los derechos y obligaciones que se deriven del presente Contrato.

Página 5 de 14

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico."



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE
DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
P051667

"EL PROVEEDOR" sólo podrá ceder los derechos de cobro que se deriven del presente contrato, de acuerdo con lo estipulado en su Cláusula Tercera.

SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD.- **"EL PROVEEDOR"** se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte, lleguen a causar a **"EL INSTITUTO"** y/o a terceros, con motivo de las obligaciones pactadas en este instrumento jurídico, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

OCTAVA.- IMPUESTOS Y/O DERECHOS.- Los impuestos y derechos que procedan con motivo de los servicios objeto del presente contrato, serán pagados por **"EL PROVEEDOR"**, conforme a la legislación aplicable en la materia.

"EL INSTITUTO" sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado (IVA), de acuerdo a lo establecido en las disposiciones fiscales vigentes en la materia.

NOVENA.- PATENTES Y/O MARCAS.- **"EL PROVEEDOR"** se obliga para con **"EL INSTITUTO"**, a responder por los daños y/o perjuicios que pudiera causar a **"EL INSTITUTO"** y/o a terceros, si con motivo de la prestación de los servicios viola derechos de autor, de patentes y/o marcas u otro derecho reservado a nivel Nacional o Internacional.

DÉCIMA.- **"EL PROVEEDOR"** se obliga a otorgar a **"EL INSTITUTO"**, las garantías que se señala a continuación:

- a) **GARANTÍA DE FABRICACIÓN.-** **"EL PROVEEDOR"** se obliga a otorgar sin costo adicional para **"EL INSTITUTO"** una garantía de fabricación por 36 meses con cobertura amplia para la funcionalidad de la solución, apoyo en configuración e instalación en las unidades operativas, así como contra vicios ocultos, defectos de fabricación o cualquier daño que presente, en el lugar de instalación de los equipos, misma que deberá entregar a **"EL INSTITUTO"** por escrito debidamente firmada por su representante legal. Ésta empezará a contar a partir del día siguiente de haber concluido la entrega del licenciamiento a entera satisfacción de **"EL INSTITUTO"**.

"EL PROVEEDOR" deberá ofrecer el apoyo en sitio con al menos un recurso con la finalidad de garantizar la funcionalidad al 100% del sistema.

Durante los 36 meses de garantía, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a proporcionar los servicios de Asistencia Técnica con las siguientes características:

- a) Atención vía remota 7x24 para la solución de problemas los 365 días del año.

Página 6 de 14

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE
DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
P051667

- b) Tiempo máximo de respuesta de un representante en caso de no haberse solucionado el problema vía remota: 30 minutos para prioridad alta.
- c) Tiempo máximo de solución de un problema crítico de alta prioridad en sitio: 5 horas.
- d) El proveedor deberá proporcionar el servicio de asistencia remota indicando dentro de la arquitectura cliente/servidor la mecánica de operación, adicionalmente de proporcionar los elementos necesarios para brindarlo.

Tal y como se describe en la precisión sexta que se entrega como parte del Anexo 2 (dos) del presente contrato.

El sistema deberá cumplir con los siguientes objetivos de desempeño:

Medición	Definición	Objetivo de desempeño
Porcentaje de disponibilidad del sistema (sin incluir pérdidas de comunicaciones LAN/WAN)	PORCENTAJE DE TIEMPO QUE EL SISTEMA SE ENCUENTRA DISPONIBLE.	99.4% (167 horas por semana) (363 días al año)
Tiempo de respuesta al usuario	Tiempo que toma al sistema completar una operación y/o petición por parte del usuario y regresar una respuesta, con la carga máxima de usuarios configurados en el sistema para cada CVC, OTC y Unidad de Congresos realizando operaciones iguales de manera simultánea.	99% de las ocasiones completadas en un rango de 1 a 5 segundos.

Niveles de Prioridad de Soporte

Nivel de Prioridad	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución Máximo Requerido
Prioridad 1	Inmediato	6 horas
Prioridad 2	2 horas	12 horas
Prioridad 3	4 horas	18 horas
Prioridad 4	12 horas	24 horas
Prioridad 5	24 horas	48 horas

Nivel de Prioridad	Descripción	Casos
P1	Caída del Sistema	Falla total del sistema, mal funcionamiento o inoperatividad del sistema en su totalidad.
P2	Interrupción severa del sistema	Al menos el 25% de las estaciones en recepción o puntos de venta de un CVC, OTC y Unidad de Congresos, no pueden realizar transacciones.
P3	Fallo de una función aislada	En una o varias terminales, problemas que impactan el servicio, pero no representan problemas operativos mayores.

Página 7 de 14

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE
DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
P051667

P4	Procedimientos y dudas que requieran análisis extra.	Programación, configuración, avisos intermitentes del sistema, emisión de reportes
P5	Asistencia en general.	Dudas y aclaraciones en general.

La garantía se hará efectiva reportando las fallas al centro de atención indicado por **"EL PROVEEDOR"**.

b) **GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.- "EL PROVEEDOR"** se obliga a otorgar, dentro de un plazo de 10 (Diez) días naturales contados a partir de la firma de este instrumento jurídico, una garantía de cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del presente contrato, mediante fianza expedida por compañía autorizada en los términos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas y a favor del **"Instituto Mexicano del Seguro Social"**, por un monto equivalente al **10% (Diez por ciento)** sobre el importe que se indica en la Cláusula Segunda del presente contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (IVA), en Moneda Nacional.

"EL PROVEEDOR" queda obligado a entregar a **"EL INSTITUTO"** la póliza de fianza apegándose al formato que se integra al presente instrumento jurídico como **Anexo 4 (Cuatro)**, **"Formato de Fianza de Cumplimiento"**, en la División de Contratos y Apoyo Técnico, sito en la calle de Durango número 291, 10° Piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en México, Distrito Federal.

Dicha póliza de garantía de cumplimiento del contrato, será devuelta a **"EL PROVEEDOR"** una vez que **"EL INSTITUTO"** le otorgue autorización por escrito, para que éste pueda solicitar a la afianzadora correspondiente, la cancelación de la fianza, autorización que se entregará a **"EL PROVEEDOR"** siempre que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente contrato, para lo cual deberá presentar mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos y Apoyo Técnico, misma que llevará a cabo el procedimiento para la liberación y entrega de fianza.

DÉCIMA PRIMERA.- EJECUCIÓN DE LA PÓLIZA DE FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO.- "EL INSTITUTO", llevará a cabo la ejecución de la garantía de cumplimiento de contrato cuando:

- a) Se rescinda administrativamente este contrato por causas imputables a **"EL PROVEEDOR"**.
- b) Durante la vigencia de este contrato se detecten deficiencias, fallas o calidad inferior de los servicios prestados, en comparación con los ofertados.

Página 8 de 14

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE
DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
P051667

- c) Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al contrato, no entregue en el plazo pactado, el endoso o la nueva garantía, que ampare el porcentaje establecido para garantizar el cumplimiento del presente instrumento establecido en la Cláusula Décima inciso b).
- d) Por cualquier otro incumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato.

La ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato, será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES POR ATRASO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.- "EL INSTITUTO" aplicará una pena convencional por cada día de atraso en la prestación del servicio, por el equivalente al 2.5% (dos punto cinco por ciento) diario sobre el valor de lo incumplido, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado (IVA), en el supuesto siguiente:

- Cuando "EL PROVEEDOR" no preste el servicio que se le haya requerido dentro del plazo señalado en la Cláusula Cuarta del presente contrato, considerándose este plazo como entrega oportuna y un máximo de cuatro días con atraso.

La pena convencional por atraso se calculará por cada día de incumplimiento, de acuerdo con el porcentaje de penalización establecido, aplicado al valor del servicio entregado con atraso, y de manera proporcional al importe de la garantía de cumplimiento que corresponda al concepto. La suma de penas convencionales no deberá exceder el importe de dicha garantía.

"EL PROVEEDOR" a su vez, autoriza a "EL INSTITUTO" a descontar las cantidades que resulten de aplicar la pena convencional, sobre los pagos que deberá cubrir a "EL PROVEEDOR".

Conforme a lo previsto en el penúltimo párrafo del artículo 96 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, no se aceptará la estipulación de penas convencionales, ni intereses moratorios a cargo de "EL INSTITUTO".

DÉCIMA TERCERA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.- De conformidad con lo establecido en el artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, "EL INSTITUTO" podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad para éste y sin necesidad de que medie resolución judicial alguna, cuando concurren razones de interés general o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio objeto del presente contrato y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a "EL INSTITUTO" o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al presente instrumento

Página 9 de 14

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE
DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
P051667

jurídico, con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría de la Función Pública.

En este caso, "EL INSTITUTO" reembolsará a "EL PROVEEDOR" los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el presente instrumento jurídico.

DÉCIMA CUARTA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" podrá rescindir administrativamente el contrato, cuando "EL PROVEEDOR" incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, "EL INSTITUTO" podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión, cuando se hubiera iniciado un procedimiento de conciliación respecto del contrato materia de la rescisión.

DÉCIMA QUINTA.- CAUSAS DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" podrá rescindir administrativamente este contrato sin más responsabilidad para el mismo y sin necesidad de resolución judicial, cuando "EL PROVEEDOR" incurra en cualquiera de las causales siguientes:

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del contrato, dentro del término de 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo.
2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del contrato.
3. Cuando se incumpla total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el contrato y sus anexos.
4. Cuando se compruebe que "EL PROVEEDOR" haya prestado el servicio con alcances o características distintas a las pactadas en el presente instrumento jurídico.
5. Cuando se trasmitan total o parcialmente, bajo cualquier título, los derechos y obligaciones pactadas en el presente instrumento jurídico, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización de "EL INSTITUTO".
6. Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de "EL PROVEEDOR".
7. En el supuesto de que la Comisión Federal de Competencia de acuerdo a sus facultades, notifique a "EL INSTITUTO" la sanción impuesta a "EL PROVEEDOR", con

Página 10 de 14

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE
DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
P051667

motivo de la colusión de precios en que hubiese incurrido durante el procedimiento de adjudicación, en contravención a lo dispuesto en los artículos 9, de la Ley Federal de Competencia Económica, y 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

8. Si se sitúa en alguno de los supuestos previstos en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
9. Si se hubiere agotado el monto límite de la aplicación de las penas convencionales.

DÉCIMA SEXTA.- PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.- Para el caso de rescisión administrativa las partes convienen en someterse al siguiente procedimiento:

- a) Si **"EL INSTITUTO"** considera que **"EL PROVEEDOR"** ha incurrido en alguna de las causales de rescisión que se consignan en la Cláusula que antecede, lo hará saber a **"EL PROVEEDOR"** de forma indubitable por escrito a efecto de que éste exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes, en un término de 05 (Cinco) días hábiles, a partir de la notificación de la comunicación de referencia.
- b) Transcurrido el término a que se refiere el párrafo anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer.
- c) La determinación de dar o no por rescindido administrativamente el contrato, deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada por escrito a **"EL PROVEEDOR"**, dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes, al vencimiento del plazo señalado en el inciso a) de esta Cláusula.

En el supuesto de que se rescinda el presente contrato, **"EL INSTITUTO"** no procederá a la aplicación de penas convencionales, ni su contabilización para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de este instrumento jurídico.

Para los efectos del párrafo que antecede, y de conformidad con el artículo 80, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la aplicación de la garantía de cumplimiento será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas, salvo que por las características del servicio prestado éste no cumpla con las necesidades de **"EL INSTITUTO"**, en cuyo caso, la aplicación será por el total de la garantía correspondiente.

En caso de que **"EL INSTITUTO"** determine dar por rescindido el presente contrato, se deberá formular un finiquito en el que se hagan constar los pagos que, en su caso, deba efectuar **"EL**

Página 11 de 14

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico."



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE
DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
P051667

INSTITUTO por concepto de los servicios prestados por **"EL PROVEEDOR"** hasta el momento de que se determine la rescisión administrativa.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el presente contrato, **"EL PROVEEDOR"** cumple con la prestación del servicio, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de **"EL INSTITUTO"** por escrito, de que continúa vigente la necesidad de contar con la prestación del servicio y aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

"EL INSTITUTO" podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que dicha rescisión pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, **"EL INSTITUTO"** elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

De no darse por rescindido el contrato, **"EL INSTITUTO"** establecerá, de conformidad con **"EL PROVEEDOR"** un nuevo plazo para el cumplimiento de aquellas obligaciones que se hubiesen dejado de cumplir, a efecto de que **"EL PROVEEDOR"** subsane el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento de rescisión. Lo anterior, se llevará a cabo a través de un convenio modificatorio en el que se considere lo dispuesto en los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA SÉPTIMA.- MODIFICACIONES.- De conformidad con lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, **"EL INSTITUTO"** podrá celebrar por escrito convenio modificatorio al presente contrato dentro de la vigencia del mismo. Para tal efecto, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a presentar, en su caso, la modificación de la garantía, en términos del artículo 103, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA OCTAVA.- RELACIÓN DE ANEXOS.- Los anexos que se relacionan a continuación son rubricados de conformidad por las partes y forman parte integrante del presente contrato.

Anexo 1 (Uno)	"Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo"
Anexo 2 (Dos)	"Propuesta Técnica y Anexo Técnico del Proveedor"
Anexo 3 (Tres)	"Propuesta Económica y Acta de Fallo"
Anexo 4 (Cuatro)	"Formato de Fianza de Cumplimiento".

Página 12 de 14

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico."



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE
DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
P051667

DÉCIMA NOVENA.- LEGISLACIÓN APLICABLE.- Las partes se obligan a sujetarse estrictamente para el cumplimiento del presente contrato, a todas y cada una de las cláusulas del mismo, así como a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, el Código Civil Federal, el Código Federal de Procedimientos Civiles, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y las disposiciones administrativas aplicables en la materia.

VIGÉSIMA.- JURISDICCIÓN.- Para la interpretación y cumplimiento de este instrumento, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales competentes de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando a cualquier otro fuero presente o futuro que por razón de domicilio les pudiera corresponder.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE
DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

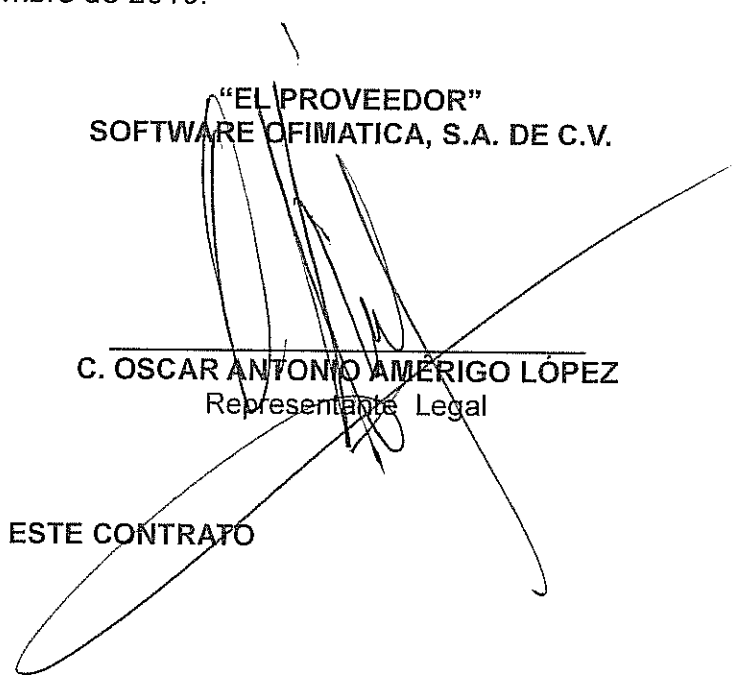
Contrato No.
P051667

Previa lectura y debidamente enteradas las partes del contenido, alcance y fuerza legal del presente contrato, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe, ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por sextuplicado, en la Ciudad de México, Distrito Federal, el 20 de diciembre de 2010.

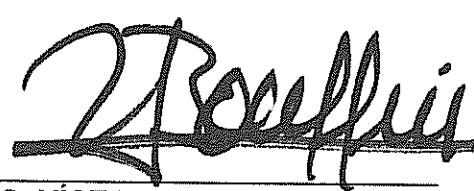
"EL INSTITUTO"
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO
SOCIAL


ING. OSCAR MARIO FUENTES ROJAS
Representante Legal

"EL PROVEEDOR"
SOFTWARE OFIMATICA, S.A. DE C.V.


C. OSCAR ANTONIO AMÉRIGO LÓPEZ
Representante Legal

ADMINISTRAN ESTE CONTRATO


ING. VÍCTOR BOUFFIER SOTO
Titular de la Coordinación de Ingeniería de
Aplicaciones de la Dirección de Innovación y
Desarrollo Tecnológico


LIC. ARTURO ROMERO LEAL
Titular de la Coordinación de Servicios de Ingresos de la
Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales

Página 14 de 14

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE
DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
P051667

ANEXO 1 (UNO)

“DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO”

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 2 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico."

Are



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCION DE FINANZAS
COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA
DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

FOLIO: 0000537824-2010

☐ Dictamen de Inversión☒ Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante:

09	Distrito Federal Nivel Central
099001	Ofnas Centrales -Reforma-
500000	Dirección Innovación Y Desarrollo

Concepto:

OFICIO 3245 DEL 31/08/10 SOFTWARE PARA EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE CENTROS VACACIONALES

Fecha Elaboración:

01/09/2010

Total Comprometido (en pesos):

5 12,000,000.00

Cuenta: 42062411

Der. uso tic, corpor. y progr. pro

Unidad de Información: 099001

Centro de Costos: 500000

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos)											
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12,000.0	0.0	0.0	0.0
DISPONIBLE (en miles de pesos)											
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25,014.2	0.0	0.0	0.0

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en numeral 7.2.1.8 de la Norma de Disposiciones Presupuestarias del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), siendo de acuerdo con lo señalado en el numeral 7.3.1.1 de la misma Norma y de lo establecido en el artículo 8° y 144 del Reglamento Interior del IMSS, responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. También se informa que este documento únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PRE-Milenio, en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación unidad de información y centro de costos, los montos señalados quedan comprometidos para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base al marco normativo vigente.

ATENTAMENTE

Lic. Amando Rivera Pérez

Jefe de la División de Presupuesto

DÍA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No. _____

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS): _____

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO
E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA
DIVISION DE
PRESUPUESTO
CERTIFICACION
PRESUPUESTAL

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO
Clave: 6170-009-001
ANEXOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE
DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
P051667

ANEXO 2 (DOS)

"PROPUESTA TÉCNICA Y ANEXO TÉCNICO DEL PROVEEDOR"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 103 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



Anexo número 3 (tres)

Contenido

1. Introducción	26
2. Objetivo.	26
3. Alcance.	26
4. Situación actual de operación en Centros Vacacionales y de Convenciones, Oficina de Turismo y Convenciones y Unidad de Congresos.....	27
5. Ámbito de operación	27
6. Especificaciones que debe cubrir el sistema de administración hotelera y convenciones.	28
6.1. Especificación técnica	28
6.1.1. Arquitectura de operación.....	28
6.1.2. Infraestructura y servicios de los Centros Vacacionales, Oficina de Turismo y Convenciones y Unidad de Congresos.	31
6.1.3. Requerimientos de seguridad	34
6.1.4. Requerimientos técnicos.....	34
6.1.5. Reporteador.....	35
6.1.6. Interfases para intercambio de datos	36
6.1.7. Interfaces para PBX.....	36
6.2. Funcionalidad operativa.....	36
6.2.1. Reservaciones en línea (Internet).....	36
6.2.2. Reservaciones Personales.	37
6.3 Especificaciones funcionales de reservaciones de grupos.	45
6.4 Especificaciones funcionales de reservas de servicios adicionales en los Centros Vacacionales	48
6.5 Especificaciones funcionales de recepción de huésped.....	48
6.6 Especificaciones funcionales de prestación de servicios.	51
6.7 Especificaciones funcionales para el servicio a habitaciones.....	53
6.8 Especificaciones funcionales para mantenimiento a instalaciones generales, compras y control de almacén.....	54
6.9 Especificaciones funcionales para consolidación de operación de los Centros Vacacionales, y reporteador a Gerencias y Dirección.....	57
6.10 Especificaciones funcionales para el manejo contable.	58
6.11 Especificaciones funcionales de seguridad.....	59
7. Licenciamiento.....	60
8. Entregables.	61
9. Garantía	62
10. Pruebas de concepto	63



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

CONVOCATORIA
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL
0641322-044-10

APARTADO 1 DEL ANEXO TÉCNICO – SERVIDOR DE SERVICIO CENTRALIZADO	67
APARTADO 2 DEL ANEXO TÉCNICO – SERVIDOR DE SERVICIO EN CENTROS VACACIONALES Y DE CONVENCIONES	67
APARTADO 3 DEL ANEXO TÉCNICO – TERMINALES	68
APARTADO 4 DEL ANEXO TÉCNICO – DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS DE EMISIÓN DE TICKETS Y FACTURAS	69
APARTADO 5 DEL ANEXO TÉCNICO – CLIENTES DEL SISTEMA DE ADMON. HOTELERO	70
APARTADO 6 DEL ANEXO TÉCNICO – SERVIDOR DE SOFTWARE	71

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO



1. Introducción

El **Instituto Mexicano del Seguro Social** está llevando a cabo un importante esfuerzo de innovación y fortalecimiento tecnológico orientado al mejoramiento de los servicios que presta tanto a población derechohabiente como al público en general, aprovechando al máximo los recursos disponibles a través de la simplificación de sus procesos operativos mediante la aplicación de mayor y mejor tecnología de información.

Dentro de éstos esfuerzos se encuentran los de implantar y mejorar sistemas que permitan a la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, mejorar el servicio y la operación de los distintos servicios que ofrece, uno de ellos es el ofrecido por los Centros Vacacionales y de Convenciones, Oficina de Turismo y Convenciones y Unidad de Congresos.

El presente anexo técnico describe los requerimientos técnicos, funcionales y operativos para LA ADQUISICION DE LAS LICENCIAS DEL SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACION HOTELERA Y CONVENCIONES PARA LOS CUATRO CENTROS VACACIONALES DEL IMSS, SU CENTRAL DE RESERVACIONES EN LA OFICINA DE TURISMO Y CONVENCIONES Y LA UNIDAD DE CONGRESOS, capaz de soportar la operación de los Centros Vacacionales y de Convenciones: Oaxtepec, Metepec, La Trinidad y Malintzi; la Oficina de Turismo y Convenciones y la Unidad de Congresos.

Para propósitos de identificación, dentro del presente documento, el término "sistema integral de administración hotelera y convenciones" se entiende como la licencia del sistema que el licitante propone al Instituto independientemente del número de componentes tecnológicos que tenga que integrar para proveer de las características y capacidades especificadas en el presente anexo técnico.

2. Objetivo.

- Adquirir las licencias del sistema integral de administración hotelera y convenciones para los Centros Vacacionales y de Convenciones, la Central de Reservaciones de la Oficina de Turismo y Convenciones y la Unidad de Congresos.

Con las siguientes ventajas específicas:

- Mejorar el funcionamiento de los Centros Vacacionales y de Convenciones del Instituto a través de un sistema con software de hotelería comercial.
- Modernizar la operación de la Central de Reservaciones de la Oficina de Turismo y Convenciones, la cual podrá consultar la información de los Centros Vacacionales y de Convenciones del Instituto tal y como si estuvieran operando localmente.
- Operar un sistema informático en la Unidad de Congresos, con el cual podrá configurar y administrar los Auditorios, Salas de Trabajo y Espacios disponibles, para su control y comercialización.

3. Alcance.

- Adquirir las licencias del sistema integral de la administración hotelera y convenciones para automatizar, conforme a los requerimientos y funcionalidades especificadas en este anexo técnico, la operación de los Centros Vacacionales y de Convenciones de Oaxtepec, Metepec, La Trinidad y Malintzi, así como la Central de Reservaciones de la Oficina de Turismo y Convenciones y la Unidad de Congresos.

[Handwritten signature]



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

CONVOCATORIA
LICITACION PUBLICA INTERNACIONAL
0641272-044-10

4. Situación actual de operación en Centros Vacacionales y de Convenciones, Oficina de Turismo y Convenciones y Unidad de Congresos.

En el año 2005, a fin de sistematizar la operación de los Centros Vacacionales y de Convenciones (CVC) y la Oficina de Turismo y Convenciones (OTC), se adquirió un Sistema de Administración Hotelera que incluyó:

- Administración de Reservaciones.
- Administración de Hospedaje.
- Administración de Operación.
- Reportes generales.
- Estadísticas

El sistema actual tiene restricciones que impiden que los Centros Vacacionales y de Convenciones IMSS (CVC) reaccionen con prontitud a las demandas de los usuarios; tal es el caso de la estimación de tarifas, que se realiza en forma manual; asimismo, la actualización de tarifas puede llevar un mes; no permite efectuar descuentos, promociones, ni paquetes, entre muchas otras funcionalidades que no cumple.

Todo los accesos a balneario, campamento y cobro de servicios se llevan a través de maquinas registradoras, por lo que no se puede tener un registro contable automatizado.

No se cubren las necesidades de soporte técnico especializado y no es posible automatizar el registro a cuentas contables a nivel Unidad y a PREI, con la consecuente necesidad de consolidar las cédulas, reportes normativos y gerenciales en forma manual aún con el sistema instalado, por lo que no se puede tener información estadística, contable y financiera de manera inmediata.

A la fecha, este software no responde a las necesidades actuales de operación de los Centros Vacacionales y Central de Reservaciones así como a las de consultas y explotación de la información relacionada.

Por su parte, la Unidad de Congresos no cuenta con un sistema de administración de auditorios, salas de trabajo y espacios, solamente utiliza una pequeña base de datos en Excel donde lleva su control interno de los eventos y congresos por realizar, así como su disponibilidad de salas y auditorios.

5. Ámbito de operación

El ámbito del sistema propuesto se deberá circunscribir a los siguientes sitios:

Sitio	Ubicación
Centro Vacacional y de Convenciones Oaxtepec	Autopista México-Cuautla Km.27, Municipio de Yáutepec, Estado de Morelos.
Centro Vacacional y de Convenciones Metepec	Avenida de la Compañía s/n, Metepec, municipio de Atlixco, Puebla, Pue.
Centro Vacacional y de Convenciones Trinidad	Av. del Trabajo S/N, Municipio de Santa Cruz, Tlaxcala. Desviación en el km. 10 por la autopista Tlaxcala - Apizaco.
Centro Vacacional y de Convenciones Malintzi	Faldas del volcán "La Malinche", municipio de Huamantla, Tlaxcala.
Central de Reservaciones, Oficina de Turismo y Convenciones	Av. Cuauhtémoc 330, Col Doctores C.P. 06700 México D.F.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO



Sitio	Ubicación
Unidad de Congresos C.M.N. Siglo XXI	Av. Cuauhtémoc 330, Col Doctores C.P. 06700 México D.F.
Site Nivel Central	Este sitio se definirá durante el transcurso de la implementación, pudiendo ser México D.F. o Monterrey, N.L.

6. Especificaciones que debe cubrir el sistema de administración hotelera y convenciones.

En esta sección, se describen las especificaciones y necesidades que deberá cubrir la solución de administración hotelera y convenciones. **Éstas son las mínimas requeridas por el Instituto.**

6.1. Especificación técnica

6.1.1. Arquitectura de operación.

El licitante deberá asegurar, dentro de su propuesta técnica, que el sistema propuesto operará en la arquitectura de operación especificada a continuación y sin costo alguno para el Instituto:

La arquitectura que deberá soportar la solución de administración hotelera es cliente/servidor de al menos dos capas. Deberán existir dos servidores, en cada CVC, dedicados exclusivamente a fungir como servidores de base de datos, uno de ellos trabajará en espejo para respaldos y posibles caídas del sistema. (Sistema RDBMS, back-end, "Servidor de base de datos y CRS"). **De acuerdo a las características descritas en el Apartado 2.**

El sistema deberá tener la funcionalidad de operación dentro de un ambiente de red LAN/WAN. Dentro del ambiente LAN **deberá tener la capacidad de conectar como mínimo a 80 clientes por cada Centro Vacacional y de Convenciones**, de acuerdo con las características del equipo servidor y la infraestructura de red disponible del Instituto.

Dentro del ambiente WAN, para el caso de la OTC, los clientes de la OTC interactuarán con el "Servidor de reservaciones", mostrado en el diagrama de contexto (fig. 1), en donde se estará actualizando y replicando la información de los 4 CVC necesaria para reservaciones y disponibilidades. La actualización y/o replicación será por evento y en línea, de modo que cualquier movimiento que afecte disponibilidades de cualquier CVC deberá estar reflejado en el servidor de la OTC y viceversa. El tiempo de actualización y replicación debe ser configurable. **De acuerdo a las características descritas en el Apartado 1.**

La solución deberá tener la funcionalidad web de *reservaciones en línea* para usuarios finales, agencias, mayoristas y empresas (B2B y B2C). La aplicación deberá trabajar con un servidor de aplicaciones y base de datos en el site central independiente a las demás aplicaciones para garantizar la seguridad, y deberá enviar la información de la reserva a cada CVC en línea. Asimismo todos los cambios que se realicen en la aplicación desde el administrador deberán verse reflejados al instante o en tiempo real en la página web. **De acuerdo a las características descritas en el Apartado 1.**

El sistema incluirá un módulo que permita contar con la *información de inteligencia de negocio* para medir en tiempo real la situación actual e indicadores principales del negocio, mismo que será alojado en un servidor dedicado que deberá formar parte de la solución. **De acuerdo a las características descritas en el**



Apartado 1.

Para el caso de la Unidad de Congresos la solución incluirá un módulo para *administración y manejo de salas de trabajo, auditorios y espacios*, por lo que deberá existir un servidor donde se alojará tanto la parte aplicativa, como la base de datos y reglas del negocio de la UC. **De acuerdo a las características descritas en el Apartado 1.**

El módulo de inteligencia de negocios y el módulo de la Unidad de Congresos podrán residir en el mismo servidor dependiendo de la saturación del mismo y tamaño de dichos aplicativos, siempre y cuando se asegure la capacidad de respuesta.

Todos estos módulos y funcionalidades deberán interactuar entre si y formar parte del sistema integral de administración hotelera y de convenciones.

El licitante deberá asegurar, dentro de su propuesta técnica, que el sistema propuesto puede ser instalado y operar en el equipo especificado en el APARTADO 1 y 2, del presente anexo técnico.

El sistema propuesto deberá operar como una sola entidad, esto es, deberá tener la capacidad de acceder a la funcionalidad completa del sistema que se encuentre instalado en cada CVC, en la OTC y UC, desde cualquier punto de acceso. **El licitante dentro de su propuesta técnica deberá describir detalladamente el esquema propuesto para cubrir este requerimiento.** Este esquema deberá cumplir con los requisitos de seguridad especificados en el presente anexo técnico.

El licitante deberá asegurar, dentro de su propuesta técnica, que la arquitectura del sistema propuesto es modular y flexible desde el punto de vista de la incorporación de más clientes, terminales punto de venta y otros dispositivos.

Adicional a lo anterior, el licitante deberá integrar en su propuesta técnica lo siguiente:

- **Diagrama de arquitectura propuesta cliente/servidor** detallando nombre y función de los componentes involucrados, con base en la información proporcionada en el presente anexo técnico referente a la infraestructura de red y de cómputo con la que actualmente cuentan los CVC, la OTC y la UC.

- Para cada componente involucrado (equipos servidores, computadoras personales, etc.) **deberá especificar las capacidades y características mínimas para el cumplimiento de los niveles de servicio detallados en el presente anexo.**

- **Diagrama de conectividad propuesta, detallando componentes y anchos de banda requeridos** con base en los volúmenes de información que pueden llegar a manejarse (en relación a los datos técnicos y funcionales descritos en el presente anexo técnico), tanto a nivel LAN como a nivel WAN.

Debido a la operación crítica de los CVC, así como la información que estos manejan, **el licitante deberá garantizar que el sistema propuesto puede operar en un servidor, como el especificado en el APARTADO 2, del presente anexo técnico.**

Así mismo, deberá certificar que el sistema propuesto, se ejecute en el equipo descrito en el APARTADO 1, del presente anexo técnico, para la cantidad de usuarios mínimos.



Si el licitante considera que deben agregarse componentes adicionales al servidor especificado para su óptimo funcionamiento, deberá incluirlos en su propuesta técnica justificando puntualmente su necesidad.

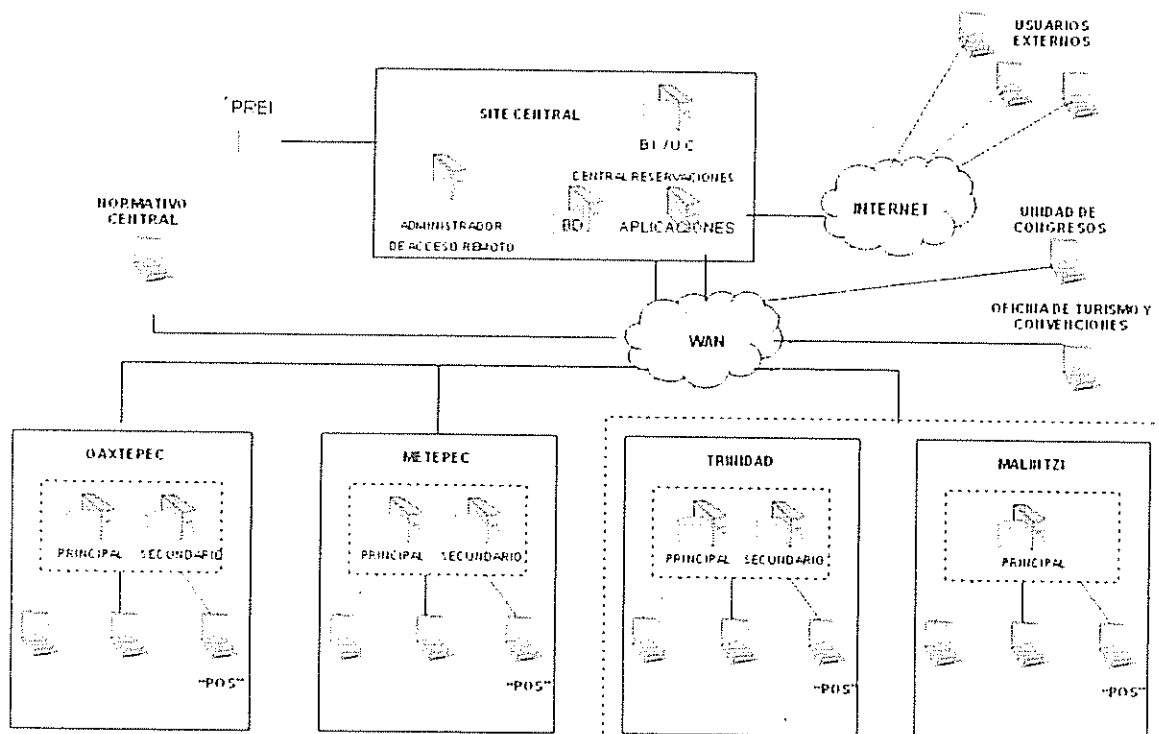
Dentro de su propuesta, el licitante deberá describir la forma de integrar dispositivos como PBX y tarifadores para el control de llamadas que se puedan realizar desde habitaciones de los CVC.

En caso de ser necesario, el licitante podrá considerar el equipo descrito en el APARTADO 2, del presente anexo técnico, como servidor para ofrecer la funcionalidad requerida por el Instituto.

El licitante deberá integrar una solución de puntos de venta basada en dispositivos electrónicos tipo touchscreen, como las descritas en el APARTADO 3 del presente anexo técnico.

Deberá incluir en su propuesta el software de automatización de los puntos de venta así con su componente servidor. Esta solución deberá integrar el software necesario para su correcta operación en los equipos especificados en el APARTADO 3 del presente anexo técnico, incluyendo la compatibilidad con los cajones de dinero especificados.

Para propósito de identificación de componentes de arquitectura, se muestra el siguiente diagrama de contexto de la solución requerida:



(Fig. 1)

Cada uno de los CVC deberá contener la misma arquitectura que el resto. Como puede observarse, se necesitará la conexión de clientes del sistema propuesto, haciendo uso de la red de datos local Institucional (LAN). Cada estación tendrá una función específica; sin embargo, se deberá poder acceder a cualquier funcionalidad del sistema, por medio de las claves, roles y/o perfiles adecuados. Los "Servidores Primarios y Secundarios" (de acuerdo al diagrama) serán propios de cada CVC pudiendo estos compartir información a



través de la arquitectura del sistema y los enlaces de comunicación de red amplia (WAN).

Adicionalmente, el sistema propuesto deberá permitir que el servidor de base de datos tenga la funcionalidad para la actualización/replicación de información de los CVC de operación hacia el servidor central identificado como "BI/UC" dentro del diagrama.

El sistema deberá contar con la funcionalidad de integración de terminales puntos de venta (POS) con arquitectura WINDOWS-INTEL basada en computadoras personales (PC's), especificadas en el APARTADO 3 del presente anexo técnico. En el diagrama se muestra para los CVC el "POS" que considera, balnearios, campamento, estacionamiento, funicular y servicios adicionales, cada uno de los CVC tendrá servicios diferentes; sin embargo, la funcionalidad a nivel de arquitectura debe ser la misma. Los servicios que provee cada CVC, así como las especificaciones y número de terminales se detallan mas adelante.

El software de la Terminal POS deberá cumplir una funcionalidad que permita su operación continua, independientemente del estado de otras terminales POS, del servidor que las concentra y de la ausencia de red de datos, de modo que lo único necesario para que la Terminal pueda operar es que tenga energía eléctrica.

La configuración de la operación de las terminales deberá estar propuesta para su agrupación por centros de consumo y ser capaces de operar con dispositivos electrónicos de emisión de tickets y facturas descritas en el APARTADO 4 del presente anexo técnico. Estas impresoras estarán conectadas directamente a la Terminal POS. El software aplicativo propio de cada una de las terminales deberá ser capaz de permitir la programación de cualquier otro servicio o requerimiento del Instituto.

El "servidor de cada CVC" deberá concentrar la información acerca de las ventas por cada uno de los centros de consumo para, posteriormente, realizar las actualizaciones en el sistema propuesto. Esta actualización deberá ser en línea y de acuerdo a la configuración requerida por el Instituto, ejecutarse bajo los conceptos de "carga a la habitación" o por "servicios" que proporciona cada uno de los CVC.

Adicionalmente, en el "servidor de cada CVC", el sistema propuesto deberá cumplir con la posibilidad de interoperar con módulos externos y con dispositivos que actualmente tienen los CVC, así como con los PBX y tarificadores.

El licitante deberá detallar en su propuesta técnica el mecanismo de incorporación así como la lista de dispositivos con los que puede interactuar. (por ejemplo PBX y lectoras de tarjetas de banda magnética).

A través del enlace WAN, cada uno de los servidores de los CVC deberá poder ser accedido mediante equipos que tendrá la Central de Reservaciones dentro de la OTC. De esta forma, cada equipo de la OTC puede verse como una "extensión" de las terminales que tiene cada uno de los CVC, o acceder al servidor central de reservaciones.

El licitante deberá certificar en su propuesta técnica que la funcionalidad que utilizará el cliente, funciona adecuadamente y conforme a los criterios de aceptación descritos en el presente anexo técnico, en los equipos especificados en el APARTADO 5.

6.1.2. Infraestructura y servicios de los Centros Vacacionales, Oficina de Turismo y Convenciones y Unidad de Congresos.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SALUD SOCIAL

CONVOCATORIA
LICITACION PUBLICA INTERNACIONAL
0641322-044-10

La licencia deberá cubrir el número de usuarios por lo menos, de acuerdo al cuadro siguiente, mismas que podrán ser distribuidos conforme a las necesidades institucionales.. El licitante deberá considerar los siguientes datos y servicios en cada uno de los Centros Vacacionales y Central de Reservaciones:

Usuarios Concurrentes por Área y Unidad de Servicio

AREAS	Oaxtepec	Meteppec	Trinidad	Malintzi	OTC	UC	DPSI
Gerencia	3	3	3	3	3	1	7
Recepción	8	3	3	3	0	0	0
Reservaciones	5	0	3	0	0	0	0
Ama de llaves	3	3	5	1	0	0	0
Conmutador	1	1	1	0	0	0	0
Ventas y Grupos	10	9	5	0	13	8	4
Sistemas	1	1	1	0	0	1	5
Conservación y Mantenimiento	5	8	5	1	0	0	0
Contabilidad general	8	13	7	0	4	1	4
Inventarios/compras/ almacén	10	0	3	0	0	0	0
Puntos de Venta (Balnearios, rentas, estacionamientos, etc.)	16	10	5	4	0	0	1
Campamento	3	2	2	2	0	0	0
Programa de Fidelización	8	3	3	3	2	2	0
TOTALES	81	56	46	17	22	13	21

Hoteles y Habitaciones

CVC OAXTEPEC

Habitaciones por Hotel

Descripción	Capacidad	No. Hab
Hotel Tepozteco	3 y 2	40
Hotel Amacuzac	2	39
Hotel Nepantla	4	62
Hotel Tlayacapan	6 y 4	38
Hotel Yauatepec	6 y 4	38
Hotel Zacatepec	6 y 4	38
Habitaciones Exconvento	4	8
Casas	7	12

CVC METEPEC

Habitaciones por Hotel

Descripción	Capacidad	No. Hab
Hotel Juvenil	4	16
Hotel Axocopan	2	15
Hotel Matamoros	2	24
Hotel Atlixco	2 y 4	103
Hotel Cholula	4	20
Villas	7 y 14	12
Villa Ejecutiva	7	1
TOTAL		191



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

CONVOCATORIA
LICITACION PÚBLICA INTERNACIONAL
0641322-042-10

Casa Rio Rita	10	1
Cabañas	5	124
Casa Ejecutiva	1	1
TOTAL		401

Campamento: 10 hectáreas

No. Tiendas: 1000

Personas: 4000

Campamento: 10 hectáreas

No Tiendas: 600

Personas: 2400

CVC TRINIDAD

Habitaciones por Hotel		
Descripción	Capacidad	No. Hab
Hotel El río	4	20
Hotel Los olivos	4	14
Hotel Los arcos	2 y 4	34
Hotel La arboleda	3 y 4	16
Hotel La capilla	2 y 4	20
Hotel Juvenil	4	8
Casa Ejecutiva	12	1
Casa de Piedra	5	1
TOTAL		114

Campamento: 4 hectáreas

No. Tiendas: 300

Personas: 1500

CVC MALINTZI

Cabañas		
Descripción	Capacidad	No. Hab
Cabaña Estándar	9	15
Cabaña Estándar	6	15
Cabaña Equipada	6	15
Cabaña Ejecutiva	5	1
TOTAL		46

Campamento: 2 hectáreas

No. Tiendas: 100

Personas: 500

Servicios y administración de las Salas y Auditorios

CVC Oaxtepec: 18
CVC Metepec: 35
CVC La Trinidad: 12
CVC Malintzi: 4
Unidad de Congresos: 9

Servicios y administración de las Instalaciones Deportivas

CVC Oaxtepec: 23
CVC Metepec: 14
CVC La Trinidad: 11

Noviembre 2010.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO



CVC Malintzi: 5

VISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

6.1.3. Requerimientos de seguridad

En materia de seguridad, el sistema propuesto deberá proporcionar como mínimo la siguiente funcionalidad:

- Contar con un único usuario administrador, el cual tendrá todos los privilegios del sistema para su configuración, alta, baja y cambios de cuentas de acceso al sistema, por cada CVC, OTC y UC.
- Contar con un esquema de claves y contraseñas para el control de acceso al sistema de todos los usuarios del mismo.
- Deberá contar con una bitácora donde se registren las operaciones hechas sobre reservas y/o folios, detallando: clave del usuario, día, hora, número de reservación o folio afectado, acción tomada, día, hora, cambiado, estado anterior y estado posterior al cambio.
- Contar con un esquema de roles y perfiles configurables por el usuario administrador. Este esquema de roles y perfiles deberá proveer una cobertura operativa a la clave de acceso para un usuario cualquiera. De esta forma, será posible asignar accesos restringidos a módulos o a funcionalidad específica del sistema. Los perfiles y roles, como mínimo, podrán definirse como: acceso total y sin límites a las aplicaciones de los módulos, acceso de solo lectura, acceso a aplicaciones específicas y sin acceso para cada uno de los módulos que el instituto determine.
- Para la autorización de una operación no contemplada dentro del perfil operativo, el sistema debe contar con la capacidad de autorización mediante el ingreso de clave y password del administrador del sistema.

6.1.4. Requerimientos técnicos

El sistema propuesto por el licitante deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Los cliente-servidor del sistema (tanto los locales como los de la OTC) deberán ejecutarse en plataformas Intel con **sistema operativo Windows XP o superior**.
- Ejecutarse en estaciones de trabajo, como mínimo, Pentium IV con 128 MB en memoria RAM con 60 GB en disco duro (HD) y conexión a red de área local de 10Mbps, independientemente de la infraestructura con que cuenta el Instituto especificada en los apartados respectivos.
- Deberá funcionar en una red de datos Ethernet utilizando el protocolo de comunicaciones TCP/IP.
- Deberá funcionar bajo un esquema de red LAN/WAN.
- Deberá utilizar como back-end una base de datos relacional (RDBMS, SQL SERVER) que garantice la integridad de los datos. El licitante no deberá incluir una cotización de este software; sin embargo, deberá especificar el número de licencias necesarias para el funcionamiento del sistema propuesto.
- Deberá proporcionar acceso a la información de la base de datos, con la finalidad de explotación de ésta, así como también acceso al esquema de la base de datos (entidad relación y diccionario de datos), sin que ésta sea modificada por el Instituto.
- En caso de falla de corriente eléctrica, el sistema pueda recuperar transacciones para llevarlo al estado de operación previo a la falla.
- Interfaz gráfica para todos sus componentes y/o módulos, deberá estar organizada con base a menús organizados por función y/o proceso.
- El sistema deberá permitir modificar su operación a través de configuración y/o parametrización de sus componentes. De esta forma el sistema puede incorporar nuevos requerimientos de los CVC, OTC y UC y/o ajustar su funcionamiento conforme la operación actual de dichas Unidades de Servicio. Como mínimo, se debe poder configurar lo siguiente:
 - Datos generales de la Unidad de Servicio (CVC y UC).



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGUNDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

CONVOCATORIA
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL
0641322-044-10

DIVISION DE CONTRATACIÓN
Y APOYO TÉCNICO

- Hoteles o secciones, pisos y tipos de habitación.
- Habitaciones, características de las habitaciones y tipos de cama.
- Definir y administrar salas, auditorios, espacios, áreas verdes, instalaciones deportivas, espacios recreativos, etc.
- Catálogo para administración de eventos sociales, grupos y convenciones.
- Campamento, balneario y servicios adicionales (renta de servicios, estacionamiento, etc.)
- Monedas que el sistema puede manejar, así como su tipo de cambio.
- Base de datos de clientes e información adicional del huésped (como intereses, preferencias, fechas de nacimiento, etc.).
- Tipos de tarifas e impuestos.
- Promociones, paquetes, descuentos por perfiles.
- Definir y administrar apartados o cupos para comercialización web B2B y B2C.
- Tarifas negociadas para empresas y operadoras mayoristas, con sus propias temporadas.
- Campos obligatorios para registro de huéspedes y grupos.
- Grupos y departamentos en que se componen los Centros Vacacionales.
- Tipos de pago y tipos de descuentos.
- Inventario de blancos y amenidades por tipo de habitación.
- Cuentas contables de ingresos, egresos, descuentos, cajas, etc.
- Administración de espacios concesionados.
- Catálogo de proveedores.
- Múltiples almacenes y artículos por familias y subfamilias de productos.
- Costos de daños y artículos faltantes.
- Rutinas de mantenimiento, artículos de mantenimiento, asignación de personal de mantenimiento, etc.
- Artículos perdidos y encontrados.
- Interfases, configuraciones PBX y extensiones telefónicas.
- Personalización de reportes para todas las áreas.
- Configuración de mensajería interna.
- Usuarios y privilegios.
- El sistema deberá estar diseñado de tal forma que pueda incorporar futuros requerimientos funcionales sin mayor dificultad e integrándolos sobre la misma plataforma especificada.
- El licitante dentro de su propuesta deberá apegarse a las especificaciones técnicas y operativas de las terminales punto de venta, descritas en el APARTADO 3, del presente anexo técnico y certificar que sean 100% compatibles con el sistema propuesto.
- El sistema propuesto deberá manejar la interfaz a usuarios en idioma español.
- **El proveedor deberá incluir dentro de su propuesta técnica una relación de actividades/insumos necesarios (checklist) para la instalación/configuración del sistema propuesto.**

6.1.5. Reporteador

El sistema propuesto deberá contener una herramienta de generación de reportes y consultas, la cual debe cumplir con lo siguiente:

- Permitir la generación de consultas y reportes de manera fácil y sencilla a través del uso de pantallas de ayuda, las cuales guiarán al usuario paso a paso para la creación del reporte y/o consulta.
- Deberá ser gráfica y en idioma español.
- La herramienta deberá ser capaz de poder generar consultas y reportes de cualquier dato del que se encuentre almacenada en las tablas de la base de datos del sistema propuesto. Para tal efecto, el licitante deberá integrar plantilla de reportes base para que a partir de ellos se generen los requeridos por el usuario.
- Debe contar con la capacidad de poder ejecutar reportes y consultas previamente establecidos.



- Las consultas deberán poder ser exportadas a herramientas Office Word, Excel y PDF en sus últimas versiones.
- Deberá contar con la posibilidad de realizar búsquedas avanzadas por componentes utilizando operadores lógicos y filtros.

6.1.6. Interfases para intercambio de datos

El sistema deberá permitir el envío y recepción de datos hacia y desde diferentes sistemas externos.

Deberá proporcionar acceso a la información de la base de datos, con la finalidad de explotación de ésta, así como también acceso al esquema de la base de datos (entidad relación y diccionario de datos), sin que ésta sea modificada por el Instituto.

6.1.7. Interfaces para PBX

Deberá incluir en su propuesta técnica la solución necesaria para el correcto funcionamiento de estos equipos con la solución de administración hotelera, como:

- Cambio de estatus de limpieza de habitación desde la extensión telefónica.
- Apertura y cierre de líneas telefónicas.
- Configuración de costos de llamadas.

6.2. Funcionalidad operativa

El sistema propuesto deberá cumplir con la funcionalidad mínima que se describe a continuación, en los módulos siguientes:

6.2.1. Reservaciones en línea (Internet).

- 6.2.1.1. El sistema deberá contar con opciones de configuración y programación que permitan realizar enlaces para que el cliente pueda visualizar la disponibilidad de habitaciones, casas, cabañas, salas de trabajo e instalaciones de cada CVC en tiempo real y a través de la página de internet de los CVC.
- 6.2.1.2. Visualización de toda la disponibilidad de cuartos de todos los centros vacacionales, por tipo de habitación con posibilidad de reserva y pago.
- 6.2.1.3. Visualización de todas las salas de trabajo e instalaciones de cada centro vacacional.
- 6.2.1.4. El portal WEB en línea deberá contar con un motor de búsqueda por Ciudad, Centro Vacacional, Tipo de Hospedaje.
- 6.2.1.5. El portal WEB en línea deberá tener la funcionalidad de establecer cupos a la disponibilidad, para no afectar a todo el inventario real de los centros, definiendo un cupo para cada tipo de habitación de cada centro.
- 6.2.1.6. El usuario que realice la reserva podrá consultar y/o cancelarla, no modificarla. Este proceso de modificación solo podrá hacerlo personal autorizado.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

CONVOCATORIA
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL
06413223144-10

V APOYO TÉCNICO

- 6.2.1.7. Deberá permitir el sistema, políticas de cancelación con las penalizaciones definidas.
- 6.2.1.8. Deberá de permitir el apartado o reservación en línea a través de la confirmación de la reservación mediante un número de tarjeta bancaria de crédito o debito.
- 6.2.1.9. El importe del pago de la reserva para su confirmación deberá ser configurado por el administrador y/o por cada producto por ejemplo al 100% sobre el total del valor de la reserva.
- 6.2.1.10. El pago en línea con el banco será mediante una terminal punto de venta virtual que sea exclusiva para ello y es responsabilidad del Instituto contratarla.
- 6.2.1.11. El sistema deberá de contar también con la capacidad de que cuando el usuario a través de la página de internet de los CVC solicite el apartado de una habitación, casa o cabaña, este se realice de manera inmediata y en tiempo real, afectando al cupo del inventario de habitaciones disponibles en el sistema del CVC correspondiente en las fechas solicitadas y permitiendo su visualización por los operadores de reservaciones familiares de la OTC, así como de cada CVC, diferenciando éstas de las reservaciones realizadas en la OTC y en cada CVC.
- 6.2.1.12. Cada CVC recibirá la información de las reservas efectuadas inmediatamente, pero sólo para dicho Centro y nunca se podrá reservar más allá de la disponibilidad del cupo definido. Además podrá visualizar una lista con las peticiones o consultas que se hayan realizado desde la web.
- 6.2.1.13. Deberá contar con un esquema de perfiles configurables por el usuario administrador. Este esquema de roles y perfiles deberá proveer una cobertura operativa para la cancelación o transferencia de reservaciones en línea para un usuario con funcionalidad específica para realizar estas operaciones.
- 6.2.1.14. Deberá contar con una bitácora donde se registren las operaciones hechas sobre reservaciones por internet folios, detallando: clave del usuario, terminal, día, hora, número de reservación o folio afectado, acción tomada, dato cambiado, estado anterior y estado posterior al cambio. Cada reserva realizada dispondrá de un histórico desde su creación y con todas las posibles modificaciones efectuadas con el usuario, fechas, horas y modificación realizada.
- 6.2.1.15. El sistema contará con un reporte específico de las reservaciones en línea, donde se podrán visualizar tanto las confirmadas o las posibles consultas o peticiones en la web del cliente.
- 6.2.1.16. El sistema WEB deberá contar también con un servicio de e-mailing para peticiones especiales, o preguntas, sin reservar, que atenderán en los respectivos CVC (se re direccionará a los centros para su solución).

6.2.2. Reservaciones Personales.

- 6.2.2.1. El sistema deberá tener la funcionalidad que permita realizar reservaciones desde cualquier punto de la red de datos de cualquiera de los CVC o la OTC permitiendo consultar la disponibilidad de las habitaciones lo cual deberá realizarse en un lapso no mayor a 3 minutos.
- 4.1.1.1 El sistema deberá ser configurable para hacer reservas en cualquier CVC, ya sea local o remotamente. La reserva deberá ser creada con todos los datos que pide el sistema, exceptuando



en los casos que la reserva se cree directamente en el CVC.

- Y APOYO TECNICO**
- 4.1.1.2 Desde el mismo centro podrán verse las reservas realizadas manualmente y/o las capturadas por la web, pero se admite poder reservar más habitaciones de las disponibles, generando sobreventa, aunque lógicamente el sistema siempre avisará cuando esto ocurra, para ser controlado por los responsables de área.
 - 4.1.1.3 El sistema de la OTC contara con todas las opciones de reservación, modificación, y cancelación de reservas para perfiles determinados.
 - 4.1.1.4 El sistema aplicara todas las políticas asociadas y definidas a cada una de las tarifas al momento de la reservación, con sus precios y condiciones especiales, automáticamente.
 - 4.1.1.5 Las reservas podrán ser confirmadas y asignadas en el momento que se pague la tarifa completa.
 - 4.1.1.6 Los pagos podrán realizarse mediante cualquier método de pago permitido por el Instituto. En el caso de realizarse mediante tarjeta, la terminal punto de venta depende de una interface con el banco, misma que negociara el Instituto con el banco, y permitirá la conexión con el sistema.
 - 4.1.1.7 En caso de cancelaciones, el sistema aplicara la penalización asociada a la política de dicha reserva. De forma automática en función de las políticas que el instituto establezca las cuales deberán ser configurables por el administrador del sistema.
 - 4.1.1.8 Al no existir prepago para realizar una reserva (reserva no garantizada), se asignara una fecha de validez de reserva (2 días), que una vez sobrepasada, y no recibido pago en garantía, se cancelará de manera automática contando un reporte de los estatus de las reservaciones.
 - 4.1.1.9 Desde la OTC, se tendrá acceso a los 4 CVC de forma remota. Bastará con seleccionar desde una lista para acceder a él, (administración de escritorios remotos), una vez se haya conectado con el CVC se seleccionará el tipo reservación que desee consultar.
 - 4.1.1.10 No deberá permitir la realización de sobreventas por parte de los operadores del área de reservaciones y contara con accesos únicos del jefe del área de reservaciones para que solo él autorice las sobreventas que por diferentes causas sean permitidas.

4.1.2 Reservaciones Telefónicas con cargo a tarjetas de crédito.

- 4.1.2.1 Deberá contar con un apartado que permita identificar las reservaciones realizadas vía telefónica y con pago por tarjeta de crédito, su seguimiento hasta su confirmación y configuración de un historial de este tipo de reservaciones para su seguimiento por parte del personal del área de reservaciones en donde la acción tomada en cada caso y a su vez emita reportes estadísticos de seguimiento a este tipo de reservaciones por cada persona que las atiende, así como el numero de reservaciones realizadas por este medio, reservaciones concretadas y no concretadas.

4.1.3 Tarifas y precios de los servicios

- 4.1.3.1 El sistema contará con todas las funcionalidades específicas de carga tarifaria y precios para los diferentes servicios del Instituto (por habitación, temporadas, etc.)



- 4.1.3.2 Estas tarifas deberán ir asociadas a unas políticas de administración de precios, como penalización por cancelación que deberán ser configurables a necesidad del administrador.
- 4.1.3.3 El sistema deberá automáticamente calcular dichos gastos por cancelación o modificación de tarifa o condiciones.
- 4.1.3.4 Al incluir paquetes promocionales automáticamente aplicara la tarifa del paquete vigente.
- 4.1.3.5 Es necesario que al sistema ofrezca la parametrización de los periodos de vigencia de tarifas, esto es, definir su fecha de inicio y de término, de acuerdo al Hotel o Centro Vacacional y de Convenciones.
- 4.1.3.6 Será necesario que mantenga el histórico de dichas tarifas, para poder consultar ventas de periodos anteriores, basados en las tarifas establecidas para esa fecha.
- 4.1.3.7 El sistema contara con todas las funcionalidades específicas de carga tarifaria y precios para los diferentes servicios del Instituto (por habitación, hotel, temporadas, etc.), de manera muy sencilla y práctica, inclusive de manera gráfica a través de calendarios.
- 4.1.3.8 Asimismo deberá permitir precargar las tarifas de cualquier periodo anterior, para facilitar la introducción de tarifas en nuevos periodos, esto con la inclusión de un modificador en base a un porcentaje de aumento, mismo que servirá para actualizar de manera interactiva todas las tarifas para el nuevo periodo.
- 4.1.3.9 Se podrán definir diferentes tipos de tarifas y/o descuentos sobre las tarifas, de acuerdo a perfiles de usuario, mismos que deberán ser parametrizables y modificables por el Instituto, con base en las políticas vigentes establecidas. (tarifa derechohabientes, tarifa empleado IMSS, tarifa INAPAM, etc.)
- 4.1.3.10 Se deberán poder incluir paquetes todo incluido, mediante la selección por temporadas especiales o días en específico, tipos de habitación, tipo de hotel, tipo de huésped, y servicios adicionales como SPA, desayunos, comidas, transportación, etc.
- 4.1.3.11 Al incluir paquetes promocionales automáticamente aplicara la tarifa del paquete vigente.
- 4.1.3.12 El sistema tendrá la capacidad de incluir promociones por descuentos en base a número de noches seleccionadas, periodos de días festivos, puentes, etc.
- 4.1.3.13 Para el caso de la página web y agencias minoristas o mayoristas se podrá definir un apartado ("allotment") y/o habilitar o deshabilitar la visualización de días disponibles, de acuerdo a un administrador de disponibilidad.
- 4.1.3.14 En el caso de los servicios de campamento, balneario y zona recreativa, en cualquier época del año se podrán designar descuentos parametrizables sobre las tarifas al público en general, como parte de una promoción.

4.1.4 Rastreabilidad de las reservas en la OTC

- 4.1.4.1 El sistema de la OTC contará con un control de origen de las reservas hechas por operador de reservas, identificándose su procedencia de WEB, vía telefónica, oficinas o CVC.



- 4.1.4.2 El sistema generara un informe con todas las reservas producidas por los diferentes canales de ventas y por persona que las realiza.

4.1.5 Reservaciones en línea de agencias y empresas

- 4.1.5.1 El sistema deberá permitir que los clientes como agencias y empresas del Instituto entren con códigos propios en el portal WEB para realizar sus propias reservas aplicando las condiciones de garantía y confirmación de las mismas.
- 4.1.5.2 Una vez hayan entrado en su entorno de trabajo en WEB, podrán reservar servicios del Instituto, aplicando las tarifas, convenios, políticas, etc. ya acordados previamente con el Instituto bajo contratos, y basados en temporadas, tipos de habitaciones, etc...
- 4.1.5.3 Los métodos de pago, prepagos y liquidaciones se encontraran automatizados en el sistema para el control de la entidad y del Instituto
- 4.1.5.4 Cada liquidación, método de pago y cobro, se encontrara contemplado en el sistema de forma automática, y asociado a su cuenta contable para la administración automática del Instituto
- 4.1.5.5 El sistema contara con todo tipo de reportes asociados a reservas hechas por cada entidad legal, así como su administración de caja, tesorería, etc....

4.1.6 Disponibilidad de inventario de servicios

- 4.1.6.1 La OTC contará con todo el inventario disponible de los 4 CVC: habitaciones, casas, cabañas, villas, suites, áreas de trabajo asignado por cupos.
- 4.1.6.2 La OTC contará con productos especiales, como paquetes promocionales, balnearios, "day pass" y actividades controladas por los CVC.
- 4.1.6.3 El sistema deberá contar con opciones de configuración y programación que permitan realizar enlaces para que el cliente pueda visualizar la disponibilidad de habitaciones, casas, cabañas, salas de trabajo e instalaciones de cada CVC en tiempo real y a través de la página de internet de los Centros Vacacionales.

4.1.7 Consultas Generales

- 4.1.7.1 El sistema de deberá contar de manera interactiva y en línea, también vía reportes consultar la disponibilidad y ocupación de las habitaciones de los centros vacacionales (control de ocupación), con la siguiente funcionalidad:
- 4.1.7.1.1 Visualización de número de habitaciones ocupadas, disponibles, reservadas y garantizadas.
- 4.1.7.1.2 Ocupación proyectada por tipo de habitación y por centro.



SECTOR DE CONTRATACIONES
Y APOYO TECNICO

- 4.1.7.1.3 Ingreso estimado y la tarifa promedio estimada.
- 4.1.7.1.4 Cálculo de porcentaje de ocupación y rentabilidad.
- 4.1.7.2 El sistema deberá controlar y seguir todas las reservaciones no confirmadas a una fecha señalada. Deberá manejar la liberación de las mismas para dejarlas en estado de disponible. Estas reservas no conllevan garantía en un periodo determinado y de manera automática.
- 4.1.7.3 Deberá asimismo controlar y hacer seguimiento de aquellas reservas garantizadas, ya sea con pago completo, depósito o tarjeta de crédito, o con depósitos a cuenta, en las mismas formas de pago, para realizar por parte del OTC las oportunas correcciones.

4.1.8 Envío de confirmación de reservación en línea.

- 4.1.8.1 Deberá permitir que una vez que el usuario confirme una reservación por internet a través de un número de tarjeta bancaria, el envío de un formulario de confirmación el cual podrá ser configurado por el administrador del sistema e incluirá: el numero de reservación, CVC y fechas de estancia (entrada y salida) mismo que deberá ser almacenado en la base de datos y estará disponible para su visualización e impresión a través de el rastreo del numero de reservación.
- 4.1.8.2 Una vez realizada la reserva, cada usuario recibirá la confirmación de reserva y/o recibo del cargo por el prepago realizado, vía correo electrónico.
- 4.1.8.3 El sistema, así como los CVC y OTC, recibirán la reserva con todos sus datos. Todos los puntos de reservaciones del Instituto tendrán acceso a esta información para no duplicar reservaciones. Y no permitirá la realización de reservas sin el llenado de todos los datos.

4.1.9 Contratos comerciales

- 4.1.9.1 El sistema contará con la carga de todos los contratos comerciales con agencias de viajes, empresas y asociaciones, asociando todas las políticas de reservación, modificación, cancelación, tarifas aplicados, por temporada, por cada contrato.
- 4.1.9.2 El sistema deberá ser flexible para que una misma entidad legal (agencia, empresa o asociación) pueda tener diferentes contratos asociados a la misma, con diferentes condiciones cada uno de ellos dependiendo del tipo de habitación, servicio, precio, temporada, etc....
- 4.1.9.3 Deberá permitir el manejo de comisiones o descuentos para administrar los programas comerciales e incentivos a empresas y agencias de viajes.

4.1.10 Visualización y apartado del inventario de habitaciones y servicios.

- 4.1.10.1 Deberá permitir la visualización de la disponibilidad de habitaciones casas, cabañas e instalaciones, para la selección del personal de reservaciones de manera sencilla pudiendo realizar cambios de CVC para su consulta de manera directa y rápida con una respuesta rápida.



4.1.11 Cancelaciones y transferencias.

Y APOYO TÉCNICO

- 4.1.11.1 Deberá contar con la funcionalidad de realizar transferencias de fechas, habitaciones o instalaciones conforme a las políticas vigentes previamente configuradas con un esquema que permita el fácil acceso y visualización del espacio disponible conforme a políticas vigentes. Este proceso se podrá realizar siempre y cuando dicha transferencia se realice dentro del mismo CVC. En caso de que se realicen transferencias entre CVC, se deberá anular la primera, para poder de alta como nueva reserva en el CVC nuevo.
- 4.1.11.2 Deberá contar con un sistema de avisos cuando se realice una doble reserva, en la misma fecha y con el mismo RFC o medio de identificación, dentro del CVC, para no restringir la venta de las habitaciones pero informar de esa posible duplicidad.
- 4.1.11.3 Tendrá la funcionalidad de configurar las diferentes políticas de cancelación o transferencia de tal manera que el operador de reservaciones familiares no pueda autorizar una cancelación o transferencia de alguna reservación que viole alguna política preestablecida.
- 4.1.11.4 Deberá contar con un cálculo fácil de los montos de penalización correspondientes a cada reservación conforme a las políticas vigentes evitando que el personal del área de reservaciones realice cálculos manuales de las penalizaciones correspondientes.
- 4.1.11.5 Deberá contar con configuraciones de usuarios en la cual solo las personas designadas podrán realizar movimientos en cancelaciones y transferencias no autorizados.
- 4.1.11.6 Deberá contar con la emisión de un reporte de transferencias y movimientos de reservaciones, mismos que se vean reflejados en los cortes de caja los cuales tendrán que ser flexibles para la configuración del administrador del sistema.
- 4.1.11.7 El sistema deberá contar con un reporte detallado de los movimientos de caja, agrupado por los tipos de operación, (cancelación, reservación, transferencia, etc.)

4.1.12 Acceso, selección y control de tarifas, descuento y paquetes promocionales.

- 4.1.12.1 Deberá contar con un modulo de fácil acceso a la captura de tarifas en sistema que permita integrar las diferentes tarifas, así como modificaciones a las mismas para uso del personal del área de recepción sin necesidad de realizar cálculos por descuentos o paquetes promocionales haciendo un cálculo directo de la tarifa correspondiente a aplicar.
- 4.1.12.2 El sistema deberá contar en este modulo con un acceso directo en la misma reserva para realizar los proceso del punto anterior y para cada habitación a reservar, se podrá aplicar las distintas tarifas configuradas previamente y podrá realizar el recalculado de la reserva para recalcular de nuevo el importe de la reserva. Así mismo, se podrán bloquear tarifas en fechas seleccionadas para que estas no puedan aplicarse en dichas fechas.
- 4.1.12.3 Deberá contar con una configuración que permita la captura y registro automático de las diferentes formas de pago ya sea totales, parciales y mixtas de las reservaciones realizadas contando con la flexibilidad para la transferencia de datos desde una terminal punto de venta de tarjetas de crédito así como un reporte o alerta de pagos no realizados que permita la correcta



toma de acciones.

- 4.1.12.4 Esto deberá aparecer sobre la misma lista de reservas del día, ya existen las columnas para visualizar el importe del prepago y su estado, (realizado o no) de forma rápida.
- 4.1.12.5 El sistema deberá aportar también un informe específico del estado de las reservas con prepagos.
- 4.1.12.6 Deberá contar con un espacio que especifique el medio de identificación en caso de aplicar alguna tarifa correspondiente a un paquete promocional o convenio la cual deberá ser de fácil configuración por parte del administrador del sistema.
- 4.1.12.7 Las reservas de cualquier canal de venta (WEB, telefónica, físicas u oficinas) pasarán a los diferentes CVC a los que correspondan, ya con su precio dependiendo de la tarifa aplicada, independientemente que los centros no tuviesen creadas esas tarifas con esos precios. No se traspasarían las tarifas, sino los precios aplicados sobre tarifas referentes al paquete o convenio.
- 4.1.12.8 Deberá tener la capacidad de emitir los reportes de cierre de caja de manera simplificada y detallada por reservación, usuario y punto de venta, dicho reporte deberá ser flexible para la configuración del administrador del sistema y deberá estar ligado a el modulo contable o back office.
- 4.1.12.9 La configuración de cada caja y una caja central tendrá que ser realizada por cada CVC. Cada usuario / punto de venta contará con un código de caja predefinido. Siempre se podrá obtener informes por estos usuarios / puntos de venta y un envío del cierre de caja de cada uno de ellos a una caja central.
- 4.1.12.10 Cada concepto de forma de pago tiene su cuenta contable asociada. Las ventas por efectivo pasaran a una cuenta, las de tarjeta de crédito a otra, las de cheques a otra, y así con cada forma.
- 4.1.12.11 Las cuentas contables deberán estar asociadas a las cuentas contables que el instituto maneja en el sistema PREI-Millennium de la misma forma el sistema deberá contar con la capacidad de envío de información de manera automática al sistema del instituto.

4.1.13 Impresión de papeleta de reservación.

- 4.1.13.1 Deberá tener la opción de imprimir una papeleta de confirmación que sea fácilmente configurable por el administrador del sistema, y que se le puedan agregar los textos y el diseño que se requiera cuantas veces sea necesario.
- 4.1.13.2 La impresión de la confirmación de reserva podrá realizarse cuantas veces se desee. El formato de dicha impresión podrá ser configurado con "Crystal Reports" versión 9, y se deberán tener tantos formatos como se requieran.
- 4.1.13.3 Deberá contar con los controles necesarios para que los operadores del área de reservaciones no puedan seleccionar o capturar tarifas, descuentos o paquetes promocionales diferentes a los previamente establecidos, y configurados para cada habitación, casa, cabaña o instalaciones acción que solo podrá realizarse por el jefe del área.
- 4.1.13.4 Deberá contener un reporte que refleje los movimientos en tarifas, autorización de las mismas,



nombre del usuario que realice el movimiento, así como los datos que sean determinados, y éstos sólo podrán ser hechos por recepción, no por reservas. Dicho reporte tendrá la flexibilidad de ser modificado por el administrador del sistema.

4.1.14 Ingreso de cobros al sistema.

- 4.1.14.1 Deberá contar con una configuración que permita la captura y registro automático de las diferentes tarifas y tipos de pago (efectivo, Tarjeta de crédito, Vale de la comisión paritaria etc.) realizadas por pagos parciales y mixtos dependiendo la forma de pago contando con la flexibilidad para el ingreso de cobros por paquetes promocionales, convenios celebrados o descuentos otorgados aplicando por vigencia y periodo determinado.
- 4.1.14.2 Todas las tarifas y convenios de la Agencia/Empresa, paquetes promocionales y convenios o descuentos especiales deberán estar mecanizadas, para que los precios se apliquen de forma automática.
- 4.1.14.3 Los cobros realizados de los prepagos de reservas y/o facturas de estancias serán reflejadas en el detalle de los movimientos de caja por número de caja, tipo de operación, fechas, etc., siempre dentro del mismo CVC.
- 4.1.14.4 El ingreso de tarifas deberá ser automático evitando cualquier tipo de cálculo manual por parte del operador de reservaciones.
- 4.1.14.5 Los importes de los cobros a realizar vendrán ya calculados, controlando el sistema la realización de un posible cobro por un importe superior, así como la diferencia en efectivo cuando se distribuya en distintas formas de pago.
- 4.1.14.6 Deberá contener el cálculo rápido para el acceso de tarifas por parte del operador de reservaciones familiares considerando las combinaciones posibles entre tarifas de temporada alta, baja tipos de habitación e instalaciones.
- 4.1.14.7 Las tarifas se deberán seleccionar desde una búsqueda rápida, o directamente desde un combo con todas las tarifas disponibles. Los precios de dichas tarifas serán automáticamente calculados dependiendo de las temporadas y los tipos de habitaciones siempre dentro de un mismo centro. Las tarifas se deberán seleccionar y definir para cada cliente/agencia/empresa en su ficha.
- 4.1.14.8 Deberá contener niveles de seguridad por tipo de usuario impidiendo el cambio de tarifas o cobros incorrectos para lo cual deberá tener la capacidad de realizar cuantas combinaciones sean posibles entre temporadas baja y alta así como tipos de habitaciones y descuentos otorgados.
- 4.1.14.9 Deberá contener candados pre-configurados para la aplicación de tarifas conforme a las políticas vigentes determinadas las cuales serán de fácil manejo y cambio por parte del administrador del sistema.

4.1.15 Consulta y Rastreabilidad de disponibilidad de habitaciones

- 4.1.15.1 Deberá permitir realizar consultas del estatus de una reservación, los movimientos y cambios que se han realizado a la misma a través de un sistema de rastreabilidad sencillo y amigable a través del número de reservación, reportando el usuario que realizó los cambios y su procedencia.



4.1.16 Cambio automático de estatus de habitaciones no confirmadas

- 4.1.16.1 Deberá realizar de manera automática la liberación de espacios que no han sido garantizados o confirmados a través de alguna de las formas de pago establecidas y conforme a las políticas vigentes, este modulo tendrá que ser accesible para la configuración del administrador del sistema.

4.1.17 Registro de información del huésped.

- 4.1.17.1 Deberá permitir el registro de los datos del usuario como son: Nombre completo de quien reserva, Nombre completo del huésped (en su caso) procedencia, compañía o nombre del grupo, fecha de entrada y salida, dirección, teléfono correo electrónico, tipo de puntaje, tipo de habitación casa o cabaña, número de personas.....Estos datos deberán estar disponibles después de la primer captura los cuales deberán ser transferible una vez que se encuentre el nombre completo del huésped o RFC.

4.1.18 Enlace/interface con sistemas periféricos existentes.

- 4.1.18.1 Deberá tener disponibilidad para ser enlazado con sistema o páginas web de ventas de viajes, para consulta de disponibilidad de habitaciones y espacios.
- 4.1.18.2 Deberá tener la capacidad de realizar conexiones con sistemas institucionales que permitan una operación rápida y sencilla así como la consolidación de cifras financieras y resultados de ingresos y egresos.
- 4.1.18.3 Deberá permitir realizar, consultar y modificar reportes realizando consolidaciones por partida o de manera general de los ingresos y egresos de tal manera que permita el envío de información a los sistemas institucionales establecidos.

4.2 Especificaciones funcionales de reservaciones de grupos.

4.2.1 Visualización, reserva y apartado del inventario de habitaciones.

- 4.2.1.1 Deberá permitir la visualización de la disponibilidad de habitaciones para reservaciones de grupo ya sea de manera remota o en PC de escritorio, de manera sencilla pudiendo realizar cambios de centro vacacional para su consulta de manera directa y rápida en un tiempo no mayor a 3 minutos.
- 4.2.1.2 Deberá permitir realizar por cuenta de usuario el apartado de un bloque de habitaciones.
- 4.2.1.3 No deberá permitir la realización de sobreventas por parte de los ejecutivos de ventas de grupos, y contara con accesos únicos del jefe del área de reservaciones de grupos para que solo el autorice las sobreventas que por diferentes causas sean permitidas.
- 4.2.1.4 Deberá permitir la visualización de los bloqueos de habitaciones efectuados por cada ejecutivo de



venta así como un reporte de productividad de ventas en instalaciones y monto

Y APOYO TECNICO

4.2.2 Presupuestos de grupos y eventos.

- 4.2.2.1 Deberá permitir la elaboración de un expediente por grupo donde se den de alta todas las necesidades del cliente, desde menús, actividades extras, materiales extras, planeación de reservas, capacidades de los salones, renta de salón, etc...
- 4.2.2.2 Deberá permitir la elaboración de un presupuesto ajustado a las necesidades arriba indicadas para ser remitido al cliente para su futura confirmación de realización del evento.
- 4.2.2.3 Deberá contar con tabla que permitan realizar los cálculos de presupuestos de gastos por todos los servicios contratados y número de personas así como presupuestos previos de alimentos, otros servicios que ofrezcan los CVC mismos que deberán ser transferido a los formatos de presupuesto y contrato respectivamente asegurando estos puedan ser configurados cuantas veces sea necesario.

4.2.3 Visualización, reserva y apartado de uso de instalaciones.

- 4.2.3.1 Deberá permitir la visualización de la disponibilidad de instalaciones, salas de trabajo y auditorios e instalaciones deportivas, recreativas así como la renta de espacios para la selección del personal de reservaciones de grupos y convenciones ya sea de manera remota o en PC de escritorio, de manera sencilla pudiendo realizar cambios de centro vacacional para su consulta de manera directa y rápida en un tiempo no mayor a 3 minutos.
- 4.2.3.2 Deberá permitir realizar el apartado de la renta de instalaciones dando preferencia al ejecutivo de ventas que realice la solicitud en primer instancia, dichos apartados no podrán ser alterados por otros ejecutivos de venta de grupos. Esto es deberá tener un sistema de pre-reservas y reservas confirmadas.
- 4.2.3.3 Deberá contar con accesibilidad para configurar los permisos de cambios de apartados de instalaciones conforme a las necesidades operativas y a través del administrador del sistema.
- 4.2.3.4 El sistema tendrá la opción de traspasar los cargos por dichos servicios del evento hacia una habitación concreta, si así lo requiere el grupo para su correspondiente pago posterior o funcionar de forma autónoma sin estar ligado al modulo de registro de habitaciones.
- 4.2.3.5 Deberá contar con accesibilidad para poder mostrar, seleccionar y realizar apartados de los servicios adicionales que se ofrecen en los CVC y servicios subrogados este modulo deberá ser flexible para su configuración de contenido y forma por parte del administrador del sistema.

4.2.4 Administración del evento.

- 4.2.4.1 Deberá permitir el diseño y colocación del salón, a través de un módulo gráfico para que cliente pueda visualizar como quedaría el salón.
- 4.2.4.2 Deberá procurar una relación detallada de los gastos por menús así como medir las desviaciones sobre el presupuesto realizado al cliente



Y APOYO TÉCNICO

- 4.2.4.3 Deberá llevar una relación y control de todos los asistentes al evento, así como asignación de mesas si así fuese requerido por el cliente.
- 4.2.4.4 El sistema contara con una agenda donde se confirmaran todos los eventos y se darán de alta los contratados.
- 4.2.4.5 Deberá facturar, llevar control de cobros y pagos, tanto a proveedores como clientes, así como controlar y permitir la elaboración de un expediente por evento donde se den de alta todas las necesidades del cliente, desde menús, actividades extras, materiales extras, asignación de lugares, capacidades de los salones, renta de salón, etc..
- 4.2.4.6 Deberá administrar los expedientes por evento, presupuestos, contratos, pruebas de menú, entregas a cuenta y control teórico y real del gasto
- 4.2.4.7 Deberá poder controlar las órdenes a cocina, montaje y preparación.

4.2.5 Cancelaciones y Transferencias de eventos de grupos.

- 4.2.5.1 Deberá contar con candados por nivel de usuario para poder realizar cancelaciones o transferencias de grupos mismos que estarán limitados por las políticas vigentes y que solo podrán ser autorizados por el responsable del área de grupos y convenciones.
- 4.2.5.2 Deberá impedir la sobreventa o movimiento de reservaciones de grupo al realizar transferencias de grupos y liberarlos espacios de manera inmediata al realizar una cancelación dejándolos así disponibles para venta en el sector familiar o de grupos.

4.2.6 Ingresos de cobro al sistema.

- 4.2.6.1 Deberá permitir capturar los datos fiscales y de facturación del grupo desde la elaboración del presupuesto manteniéndolos hasta el cierre del evento, asignando un número de folio al grupo para seguimiento de pagos, abonos de depósito en garantía, cancelaciones o transferencias y cualquier solicitud.
- 4.2.6.2 Deberá contar con reportes de aviso de falta de confirmación de pago de algún evento de grupos.

4.2.7 Rastreabilidad y comunicación.

- 4.2.7.1 Deberá permitir elaborar una base de datos de los clientes que soliciten información de grupos y convenciones así como de los que realicen eventos en los CVC la cual será de acceso a todos los ejecutivos de ventas de grupos y fungirá como una lista de espera en caso de que una empresa solicite un evento en una fecha ya reservada.
- 4.2.7.2 Deberá permitir rastrear los movimientos que se realizaron en un evento, el nombre y la clave de la persona que los realizo y un reporte de ventas por ejecutivo de ventas de grupos.
- 4.2.7.3 Deberá permitir hacer vía sistema la rastreabilidad de los servicios contratados de manera inicial



por el coordinador de grupos, las cancelaciones, servicios adicionales solicitados, cargos realizados a la cuenta del grupo, cargos por proveedores elaborando de manera automática un reporte de cierre del evento, el cual realizara descuentos de cargos del depósito en garantía y permitirá la consulta vía reportes al jefe del área de grupos y convenciones de la existencia de saldo evitando por niveles de seguridad de usuario realizar cargos a la cuenta del coordinador de grupos que no estén respaldados con un documento de pago.

4.2.8 Enlace/interfase con sistemas periféricos existentes.

- 4.2.8.1 Deberá tener la capacidad de realizar conexiones con sistemas institucionales reportando cifras totales y parciales de los eventos realizados ya que una vez que se realice el cierre del evento se traslade la información al modulo contable para su validación y registro en cierre contable correspondiente.
- 4.2.8.2 Deberá permitir realizar, consultar y modificar reportes realizando consolidaciones por partida o de manera general de los ingresos de tal manera que permita el envío de información a los sistemas institucionales establecidos.

4.3 Especificaciones funcionales de reservas de servicios adicionales en los Centros Vacacionales

- 4.3.1.1 El sistema deberá contemplar funcionalidades de reservas de servicios adicionales tales como el balneario.
- 4.3.1.2 Este módulo deberá contar con: proceso de reservas, planeación de ocupación visual por días/horas, tarifas, clientes, cobros y caja, tickets o facturas, proveedores, liquidaciones, etc...
- 4.3.1.3 Deberá contar con un generador de los apuntes contables a integrar en la contabilidad general.
- 4.3.1.4 El sistema deberá contar con la administración de liquidación de reservas, con lo cual cada reserva se asociará con un proveedor de servicios, y se podrá realizar el pago de dichos servicios al proveedor concreto y en un período de tiempo.
- 4.3.1.5 El sistema deberá contar con un reporteador donde se puedan visualizar las reservas, los conceptos por reserva, pasajeros, horas y días, etc.
- 4.3.1.6 El sistema realizará el cargo a la habitación correspondiente, si así lo determina el cliente. Este proceso se realizará de la siguiente manera: el huésped solicita el servicio en la recepción (o llamando por teléfono a la recepción). Recepción revisará que tiene Boucher aperturado para cargos extras, y si es así, le entregará al huésped una papeleta del sistema confirmando su servicio. Una vez el huésped reciba su servicio, el sistema realizará el cargo automático en la habitación. Si no tuviese Boucher abierto o permiso para realizar cargos, el huésped deberá pagar dicho servicio en efectivo o con tarjeta, al momento de llegar a recibir dicho servicio.

4.4 Especificaciones funcionales de recepción de huésped.



YAPOYO TECNICO

4.4.1 Registro consulta y búsqueda de información del huésped.

- 4.4.1.1 Deberá permitir realizar consultas del estatus de una reservación, los movimientos y cambios que se han realizado a la misma a través de un sistema de rastreabilidad sencillo y amigable a través del número de reservación, reportando el usuario que realizó los cambios y su procedencia fecha de llegada fecha de salida y tipo de habitación reservada. Deberá permitir realizar el registro de ingreso de un huésped en un tiempo no mayor a 3 minutos.
- 4.4.1.2 Deberá permitir rastrear los cambios a una reservación con check in realizado con nombre del personal que realice los cambios registrando cobros conforme a políticas vigentes los cuales se verán reflejados en un reporte diario detallado y general por reservación y recepcionista.
- 4.4.1.3 Deberá contar con un módulo de grupos que permita el manejo de la información de los integrantes de un grupo que ocupan una o varias habitaciones, permitiendo realizar la captura o importación de datos de una lista de huéspedes a los números de habitación asignados, dicho módulo deberá indicar si el grupo cuenta con depósito en garantía y dependiendo de los niveles de seguridad establecidos la autorización de algún servicio extra solicitado por el usuario de la habitación, no se podrán autorizar servicios extra para grupos si no se cuenta con depósito en garantía o la confirmación del recepcionista del pago del servicio.
- 4.4.1.4 Cambio de habitación automático, que al efectuar un cambio toda la información actualizada del cliente quede registrada en la nueva habitación, incluyendo los cargos y pagos que ya hubiese hecho. Poder bloquear la línea de teléfono de la habitación anterior y dar de alta en la habitación nueva.

4.4.2 Manejo y apertura de folios

- 4.4.2.1 Deberá permitir realizar apertura de folios del huésped para gastos por habitación asignados a la persona que realiza la reservación o coordinador de grupo manejando un esquema de garantía por tarjeta bancaria o pago en efectivo.
- 4.4.2.2 Deberá contar con la apertura de folios con la capacidad de recibir pagos mixtos (tarjeta de crédito y efectivo) y por habitación teniendo la flexibilidad de concentrarlos a un huésped o dividirlos por habitación.

4.4.3 Control y manejo del estatus de habitaciones.

- 4.4.3.1 Deberá contar con un formato preestablecido por CVC de tarjeta de registro mismo que importara los datos del usuario o usuarios y el tipo de habitación asignada dicho formato deberá ser accesible para su fácil configuración por parte del administrador del sistema.
- 4.4.3.2 Deberá de contar con un formato de inventario de blancos establecido por cada tipo de habitación casa o cabaña, mismo que deberá ser impreso de manera automática y rápida al momento de asignar la habitación, dicho formato deberá ser accesible para su fácil configuración por parte del administrador del sistema.
- 4.4.3.3 Deberá contar con una visualización fácil del estatus de las habitaciones mismo que deberá ser



de fácil configuración por el administrador del sistema; que permita la visualización del tipo de habitación reservado o bien del estatus de las habitaciones de otros hoteles dentro del CVC dicha visualización permanecerá en constante actualización la cual se realizará en tiempo real y a través del conmutador.

4.4.4 Registro de ocupantes de habitación y personas autorizadas para cargos.

- 4.4.4.1 Deberá permitir la captura de nombres de las personas que ocupan una habitación y números de habitación, así como firmas ya que se debe firmar el documento respaldo de cargos extra.
- 4.4.4.2 El sistema deberá permitir la entrada de más de una habitación y agruparlas, donde se verán los cargos de la habitación seleccionada y además del resto de las habitaciones, por lo que al sacar una factura de una habitación, también implicará la factura del resto de las habitaciones.
- 4.4.4.3 El sistema permitirá también la no facturación conjunta e incluso que cada cargo quede en facturas separadas.
- 4.4.4.4 Deberá contar con niveles de seguridad que no permitan la captura de cargos extras si no existe un depósito en garantía. El sistema deberá contar con un proceso automático donde se determina si el cliente depositó (en tarjeta, efectivo) para el pago de servicios extras. Si no existe ese depósito el huésped deberá pagar en ese momento el servicio que requiere, o se podrá hacer el cargo a la habitación.

4.4.5 Consulta, visualización e impresión de los ingresos recibidos en cajas de recepción.

- 4.4.5.1 Deberá permitir realizar la consulta y visualización en tiempo real de los ingresos generados por recepción, la consulta de montos de ingreso por áreas destinadas a su supervisión y la generación de reportes detallados por número de reservación relacionado a los ingresos recibidos, de la misma forma reportes de ingreso generales por tipo de pago los cuales podrán ser impresos para su cotejo y transferibles para la validación y conciliación del área de finanzas de cada centro vacacional trasladándose de manera automática a los reportes emitidos de ingresos en sistemas periféricos.

4.4.6 Consulta, visualización e impresión de cortes de caja.

- 4.4.6.1 Deberá permitir realizar cortes de caja parcial por recepcionista en turno y la realización de arqueos de caja en el mismo turno reportando de manera detallada los movimientos en reservaciones así como de los descuentos otorgados. También deberá contar con un listado que detalle los movimientos de caja por usuario y totales en otro listado al final del día.
- 4.4.6.2 Reportará las cifras ingresadas y movimientos de reservaciones y recepciones al área contable con la flexibilidad de generar reportes de fácil configuración para el administrador del sistema.



4.5 Especificaciones funcionales de prestación de servicios.

4.5.1 Creación y manejo de cuentas para usuarios que solo hacen uso de servicios en los CVC.

- 4.5.1.1 Deberá permitir realizar la apertura de una cuenta a huéspedes que no cuenten con un número de reservación manejando un número de tarjeta bancaria de garantía o bien un depósito de gastos, dicha función contará con seguridad por usuario no permitiendo la creación de cuentas sin antes asegurar el pago o la garantía del mismo, dichas cuentas serán reportadas en los cortes de caja del punto de venta y podrán consolidarse en cualquiera de los puntos de venta habilitados en el CVC.
- 4.5.1.2 El manejo de conceptos y cobros en los puntos de venta deberá ser ágil asegurando un tiempo de respuesta no mayor a 3 minutos.

4.5.2 Manejo interactivo de folios para el manejo de cargos a habitaciones.

- 4.5.2.1 Deberá permitir la creación de folios con cargo a habitaciones, por tipo de servicio solicitado o en conjunto aceptando formas de pagos mixtos, dichos folios podrán ser configurados para la facturación directa de cada folio o servicio prestado o bien de manera conjunta o parcial.

4.5.3 Consulta, visualización e impresión de los ingresos recibidos en cajas.

- 4.5.3.1 Deberá la consulta y visualización de los ingresos recibidos por cada punto de venta en tiempo real, permitiendo la impresión detallada de los ingresos y desglose de descuentos proporcionados al usuario por punto de venta, datos del cajero en turno de la misma manera deberá permitir realizar cortes generando información de ingresos de caja de manera detallada y general. La información de los cortes de caja deberá ser transferida al área contable en tiempo real y en las partidas contables designadas siendo separadas por punto de venta.

4.5.4 Control de llamadas mediante cargo a habitaciones o cobro.

- 4.5.4.1 Deberá permitir el control y registro de la realización de llamadas, por habitación alertando al recepcionista u operador de conmutador si el usuario cuenta con algún pago en garantía para realizar llamadas o requiere de pago en caja, los ingresos por este tipo de servicio deberán desglosarse en los reportes de turno de cajero o puntos de venta indicando el número de habitación y serán reportados al área de finanzas en la partida designada para su cotejo.
- 4.5.4.2 Deberá contar con niveles de seguridad para poder autorizar el cargo a habitaciones, con pago posterior a la prestación del servicio de lo contrario el servicio no podrá ser proporcionado.



4.5.5 Captura, consulta y visualización de necesidad de servicios requeridos por el usuario.

- 4.5.5.1 Deberá contar con un modulo en donde el personal del área de reservaciones y conmutador pueda ver de manera sencilla los servicios que ofrece el centro vacacional, sus costos y cuando sean solicitados por el usuario se podrán cargar a la cuenta o folio abierto para una o varias habitaciones, asignando cargos autorizados por el usuario, de la misma forma estos cargos por servicios se deberán vaciar en el estado de cuenta de la habitación o usuario mismo que se podrá imprimir de manera detallada al momento de realizar el check out del usuario.
- 4.5.5.2 Deberá contar con seguridad por usuario para poder realizar cargos a habitaciones y mostrar los servicios adicionales que ofrece el Centro Vacacional. Deberá contar con un proceso automático donde se determina si el cliente deja depósito (en tarjeta, efectivo) para el pago de servicios extras, o si el cliente debe pagar en ese momento el servicio que requiere, o podrá hacer el cargo a la habitación.

4.5.6 Ingreso al sistema de cobros por faltantes y daños.

- 4.5.6.1 Deberá contar con un modulo que permita a través de la selección de artículos calcular el costo de cobro a su vez al seleccionar un faltante de mobiliario deberá calcular el monto para cobro al usuario, contando con candado por nivel de usuario que no permita realizar el check out del usuario a menos se conforme el pago del faltante, de la misma forma permitirá el ingreso de cantidades monetarias por concepto de daño a habitaciones o instalaciones contando con el mismo candado, dichos cargos se registraran de manera automática en el estado de cuenta de la habitación.

4.5.7 Facturación en línea.

- 4.5.7.1 Deberá contar con un modulo de facturación, mismo que obtendrá los datos pre capturados desde la reservación haciendo liga con el número de reservación o nombre del grupo, y podrá manejar facturas por servicios proporcionados por montos totales o parciales.

4.5.8 Auditoria nocturna.

- 4.5.8.1 Deberá contar con un modulo que permita la realización de auditoría nocturna contando con seguridad en donde el auditor nocturno no pueda liberar reservaciones que no tienen pago o bien confirmarlas sin pago ya que esto lo deberá hacer en automático el sistema, deberá tener la capacidad de emitir reportes detallados por sitio de reservación.
- 4.5.8.2 Este proceso de auditoria nocturna deberá tener un permiso especial hacia la persona encargada de realizarla, así como poder imprimir los reportes necesarios para su realización correcta.
- 4.5.8.3 Deberá contar con las siguientes funcionalidades

- 4.5.8.3.1 Configuración del día hotelero requerido



- 4.5.8.3.2 Cargo automático de rentas de habitaciones que se realicen al momento del cierre del día
- 4.5.8.3.3 Poder controlar por separado los ingresos de los puntos de venta, salones y otros servicios
- 4.5.8.3.4 Permitir que la auditoría pueda ser realizada en cualquier momento y día
- 4.5.8.3.5 Revisión de las discrepancias con informe de detalle de las mismas para poder solucionarlas
- 4.5.8.3.6 Permitir cargos de no-shows y reporte de los mismos, que se puedan realizar cargos por penalizaciones en caso de no haber llegado el huésped en el día de su reserva.
- 4.5.8.3.7 Estadísticas de producción (ocupación, huéspedes, tipo de tarifa, por procedencia, por hotel y centro, y temporada, producción de agencias, emperezas, grupos.
- 4.5.8.3.8 Generación de los reportes de cierre definitivos y configurados como indique el Instituto

4.6 Especificaciones funcionales para el servicio a habitaciones.

4.6.1 Consulta visualización e impresión del estatus de las habitaciones.

- 4.6.1.1 Deberá con un modulo de ama de llaves que permita visualizar el estatus de las habitaciones y sus cambios en tiempo real, de la misma forma permitirá la impresión de reportes de ocupación estatus de los inventarios de blancos reportados por las camaristas, reportes de asignación de habitaciones a personal y movimientos en el inventario de habitaciones o instalaciones de sistema, deberá tener la capacidad de emitir reportes detallados por sitio de reservación.

4.6.2 Visualización del tipo de huésped y estancia del mismo en una habitación.

- 4.6.2.1 Deberá mostrar en pantalla de ama de llaves los datos de los usuarios hospedados por habitación indicando la estancia de los mismos con la finalidad de que se programe limpieza de salida, o de estirada. Asimismo, el sistema deberá en automático cuando se realice un check out, poner dicha habitación en status de "Limpieza". En el caso de status de "bloqueo", el sistema contará con una fecha de comienzo y finalización, siendo la de finalización la que automáticamente desbloqueará la habitación.

4.6.3 Programación y manejo de eventos de limpieza.

- 4.6.3.1 Deberá poder realizar desde la pantalla de ama de llaves, el bloqueo de habitaciones para realizar eventos de limpieza exhaustiva o limpiezas de mantenimiento, dichas limpiezas deberán ser autorizadas en sistema por el gerente de operaciones de cada Centro Vacacional con los permisos de administrador que se definan según su perfil de usuario.

4.6.4 Manejo de inventarios de blancos en habitaciones.



Y APOYO TÉCNICO

- 4.6.4.1 Deberá contar con la capacidad de registrar por tipo de habitación y dependiendo del rack de habitaciones de cada Centro Vacacional tener de manera visual el inventario de blancos de cada tipo de habitación casa o cabaña, el cual solo podrá ser controlado por la supervisora en turno actualizándolo en tiempo real cuando se realicen cambios o sustituciones de blancos, dichas actualizaciones se realizarán a través de la clave de acceso de cada supervisor y capturando el documento de referencia que sustenta la sustitución del blanco.

4.6.5 Manejo de programas de inventarios de blancos.

- 4.6.5.1 Deberá contar con un módulo de inventario de blancos en habitaciones en donde se relacionen los inventarios de blancos de habitaciones casas y cabañas a un inventario mensual por tipo de habitación o isla de blancos, de tal manera que el sistema ofrezca los datos de un inventario inicial y sus movimientos al pasar de cada mes, indicando la existencia de blancos en habitaciones el día del inventario. De la misma forma deberá manejar en sistema el inventario de las roperías, entradas y salidas descargadas vía sistema y asociados a los documentos de soporte, se deberá manejar el inventario de la lavandería para todos los centros vacacionales un inventario de blancos en entrada.

4.6.6 Visualización de reportes de objetos olvidados.

- 4.6.6.1 Deberá contar con un módulo de lost & found en el cual las áreas de recepción y ama de llaves puedan consultar de manera rápida y visual los objetos olvidados por los usuarios persona que los encontró y reportó al área de hospedaje, número de habitación, fecha en la que se encontró el objeto, y en donde fue encontrado de la misma forma dicho módulo deberá contar con una asociación directa de la fecha de estancia con la reservación y nombre del usuario que ocupó dicha habitación.

4.6.7 Manejo de inventarios de blancos a limpieza entradas y salidas.

- 4.6.7.1 Deberá contar dentro del módulo de inventario a habitaciones el reporte de faltante de blancos en habitaciones casas o cabañas en el caso de habitaciones, casas o cabañas teniendo comunicación vía telefónica y asociando el tipo de faltante mismo que será reportado al área de recepción para su cobro, al área de ama de llaves para sus reportes diarios y que afectará el inventario de blancos de manera directa por número de habitación.

4.7 Especificaciones funcionales para mantenimiento a instalaciones generales, compras y control de almacén.

4.7.1 Programación. Consulta, e impresión de programas de mantenimiento.

- 4.7.1.1 Deberá contar con un módulo de mantenimiento que permita realizar la programación de los mantenimientos preventivos y correctivos de todas las áreas de los Centros Vacacionales considerando un módulo que organice las rutinas de mantenimiento tanto institucional como subrogado y que se fácilmente configurable por el administrador del módulo (gerente de



mantenimiento) y con niveles de seguridad conforme a el organigrama autorizado, permitiendo por dichos niveles realizar cambios a la programación o inclusión de mantenimientos correctivos.

- 4.7.1.2 Deberá permitir al usuario hacer una planificación de recursos y personas, siendo definible por el usuario diferentes tipos de recursos (máquinas o vehículos) y diferentes categorías de personas. De la misma forma permite al usuario definir diferentes tipos de incidencias, ya sean estas del tipo tareas (cargas de trabajo) o administrativas (vacaciones, visitas médicas, permisos, ausencias...) El planificador permite la asignación de tareas de forma programada, que pueden ser enlazados con contratos de mantenimiento automatizando de esta forma su facturación. Esta asignación se hace atendiendo a un calendario de actuaciones. También permite o actuaciones puntuales. La definición de niveles de seguridad conforme al organigrama autorizado se tendrá que implementar, dependiendo de los niveles de acceso que se plantearan en dicho organigrama.
- 4.7.1.3 Deberá permitir la impresión de los programas de mantenimiento en los formatos definidos los cuales deberán ser fácilmente configurables por el administrador del modulo (Gerente de Mantenimiento).

4.7.2 Manejo y consulta de presupuesto de mantenimiento, adquisición de suministros para mantenimiento y obras publicas.

- 4.7.2.1 El modulo de mantenimiento y/o almacén deberá contar con un apartado que permita administrar el presupuesto designado para mantenimiento y obra pública reportando los gastos realizados por mantenimientos correctivos de asignación directa o licitación, los suministros adquiridos y las obras publicas contratadas, dicha administración deberá ser controlada solo por el administrador del modulo (gerente de mantenimiento) y reportada en tiempo real por partida presupuestal designada y contable a el área de finanzas, y gerencia general de cada CVC, en los formatos establecidos que deberán ser fácilmente configurables, en el caso de autorización de utilización de presupuesto en partidas diferentes esto solo se podrá realizar por el gerente general de cada CVC.

4.7.3 Registro de artículos de compra, licitantes.

- 4.7.3.1 El modulo de mantenimiento y/o almacén deberá contar con un apartado que permita el registro de consumo de materiales, solicitud de materiales de compra por asignación directa o licitación, de la misma forma deberá emitir órdenes de suministro de materiales al almacén cuando se necesiten asociados a una orden de trabajo generada de un mantenimiento correctivo o preventivo dicha solicitud de materiales deberá ser enviada a las áreas encargadas de su distribución para su atención, en el caso de artículos por asignación directa y licitación deberá de enviar los registros a la cuenta contable asignada notificando al personal responsable del área de finanzas del cargo o gasto realizado.

4.7.4 Registro de cotizaciones.

- 4.7.4.1 El modulo de mantenimiento y/o almacén deberá de contar con un aparatado para el registro de las cotizaciones que se hayan realizado capturadas en sistema.
- 4.7.4.2 Deberá contar con un modulo de Compras, entre otras funciones cuenta con un apartado para



cotizaciones, que serán mecanizadas en el sistema y a través de los formatos establecidos por el instituto mismos que deberán ser fácilmente configurables.

INEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

V APOYO TECNICO

4.7.5 Captura y seguimiento de órdenes de compra

- 4.7.5.1 El modulo de mantenimiento y/o almacén deberá de contar con un apartado la captura y seguimiento de las órdenes de compra emitidas mismo que deberá ser ocupado en todas las gerencias del CVC.

4.7.6 Registro y consulta de entradas de almacén.

- 4.7.6.1 El modulo de mantenimiento y/o almacén deberá de contar con un apartado de almacén que permita en función de las órdenes de compra autorizadas con formatos configurables por el administrador, y licitaciones asignadas el registro y consulta por parte de otras áreas de las entradas de materiales al almacén fechas y caducidades.

4.7.7 Registro y consulta de requisiciones atendidas y despachos de materiales.

- 4.7.7.1 El modulo de mantenimiento y/o almacén deberá de contar con un apartado de almacén que permita realizar el registro de las requisiciones de material atendidas registrando las salidas o despachos de materiales realizados asociados a una orden de compra u orden de trabajo mismo que deberá de descontar del inventario general las existencia consumidas alimentando el punto de re-orden para abastecimiento de materiales o solicitud de los mismos.

4.7.8 Registro, consulta y proyección de consumos de amenidades y blancos.

- 4.7.8.1 El modulo de mantenimiento y/o almacén deberá permitir realizar la proyección de consumo de de cada una de las amenidades y blancos en función de las tasas de ocupación y los consumos históricos realizados reales, descontados de las salidas reales del almacén y roperías.
- 4.7.8.2 El control de Almacén de amenidades y blancos deberá realizarse al igual que otros artículos utilizando departamentos o almacenes de tipo "gastos". Cada departamento /almacén deberá constar de un stock mínimo y Máximo. Y deberá poder entregar informes de artículo bajo mínimo y/o máximo en los formatos designados por el instituto los cuales deberán ser fácilmente configurables. En la gestión de pedidos a proveedores deberá existir la posibilidad de generar un pedido de artículos bajo mínimo.

4.7.9 Registro consulta y manejo de máximos y mínimos de productos.



- 4.7.9.1 El modulo de mantenimiento y/o almacén deberá permitir realizar los cálculos de máximos y mínimos de existencia de materiales por código de producto en función de los consumos históricos, las solicitudes realizadas dichos cálculos por la compra deberán ser validados por el responsable del almacén y el gerente de operaciones, de tal manera que permita realizar una proyección de inventario para años posteriores considerando los objetivos de incremento de ocupación y los pronósticos de ventas de años posteriores.

4.7.10 Registro y consulta gasto ejercido de materiales comprados.

- 4.7.10.1 El modulo de mantenimiento y/o almacén deberá permitir realizar el registro y consulta de los gastos ejercidos por compra de materiales y ligarlos a las partidas contables y presupuestales determinadas.
- 4.7.10.2 La contabilización de las distintas partidas de compras / ventas se deberán realizar analíticamente a partir de la subfamilia a la que pertenezca el artículo de la misma forma dichos movimientos deberán ser reportados en formatos fácilmente configurables por el administrador.

4.8 Especificaciones funcionales para consolidación de operación de los Centros Vacacionales, y reporteador a Gerencias y Dirección.

4.8.1 Consolidador y reporteador

- 4.8.1.1 El sistema deberá contar con un módulo que consolidará todas las cifras de los diferentes Centros Vacacionales, así como de las Oficinas de Reservas.
- 4.8.1.2 Deberá contar con sistema de mantenimiento control de todos los hoteles en los centros, así como villas, campamentos, etc....
- 4.8.1.3 Deberá contar con servicios WEB para consultas de disponibilidad desde los hoteles
- 4.8.1.4 Deberá poder enviar información y recibirla, a través de VPN, servidor FTP
- 4.8.1.5 Deberá poder consolidar las producciones de todos los centros vacacionales y control de cobros de los mismos.
- 4.8.1.6 Deberá llevar una administración consolidada de los almacenes, inventarios, costo de artículos por hotel y mejor-peor precio por artículo-hotel.
- 4.8.1.7 Deberá contar con un mantenimiento y control de las fichas de los hoteles, villas, campamentos, agencias/empresas y asociaciones, contratos, clientes potenciales, comerciales, renovación de contratos y visitas, así como actividades de los comerciales de la cadena consolidadas.
- 4.8.1.8 Deberá contar con un sistema reporteador que genere tanto estadísticas preestablecidas, así como reportes especiales y customizados a lo que requieran los Directores y Gerentes, y administrados a través del administrador del sistema.



DIVISION DE CONTRATACION
Y APOYO TECNICO

4.8.2 Administración de Ocupación y Administración Ingresos por ocupación.

4.8.2.1 Deberá contar con un módulo de administración de ocupación, que permita extraer la información, en una fecha determinada, de las habitaciones que estén libres, la ocupación y el precio medio de la ocupación, anulación de reservas y ocupación del día anterior.

4.8.2.2 Deberá contar con un módulo de gestión de "Administración de ingresos por ocupación" que permita realizar un cálculo de los cargos que se produjeron en una fecha determinada, calculando la diferencia con lo presupuestado. Deberá aplicarse a todos los cargos creados por el hotel.

4.8.2.3 Deberá permitir la importación hacia hojas de cálculo comerciales, para su manipulación por parte de la Gerencia.

4.9 Especificaciones funcionales para el manejo contable.

4.10.1 Pre registro de apuntes contables en los diferentes módulos

4.10.1.1 El sistema en toda su globalidad deberá contar con un sistema de pre registro de apuntes contables, esto es, que cada vez que se genere en cualquier módulo una operación afectando a la parte contable, el sistema generará el apunte contable correspondiente, el cual deberá ser transferible al módulo contable automáticamente en los periodos que marque el administrador de contabilidad.

4.10.2 Registro y manejo del catálogo contable definido.

4.10.2.1 Deberá contar con catalogo contable que se pueda modificar en el momento que el área lo requiera, identificando perfectamente la información correspondiente de cada cuenta.

4.10.3 Registro y manejo de catálogo de operación y tipos de pólizas.

4.10.3.1 El sistema deberá de identificar los diferentes tipos de póliza que se generen, ingresos, egresos, etc.

4.10.4 Registro en línea manejo y relación de los módulos operativos con las cuentas contables.

4.10.4.1 El sistema en toda su globalidad deberá unirse a los módulos operativos haciendo transparente el traslado de la información de operaciones al área contable.

4.10.5 Emisión de balanzas de comprobación y estados financieros.

4.10.5.1 Deberá emitir balanzas, estados financieros y auxiliares de las cuentas contables.



4.10.6 Registro, manejo y consulta de las cuentas de grupos

4.10.7 Registro y consulta de cierres contables.

4.10.7.1 Permitirá hacer el cierre contable de forma anual.

4.10.8 Control de acuerdo al perfil del usuario el cierre total o parcial de cuentas contables.

4.10.9 Registro y control de manera descriptiva de las cuentas por pagar.

4.10.9.1 Existirán reportes detallados de las cuentas por pagar ya sea por fecha o por proveedor

4.10.10 Registro y control de las cuentas por cobrar.

4.10.10.1 Existirán reportes detallados de las cuentas por cobrar ya sea por fecha o por proveedor

4.10.11 Enlace de cuentas contables con las partidas presupuestales de ingresos y egresos institucionales.

4.10.11.1 La solución informática deberá permitir la recepción de datos y asegurar el envío hacia el repositorio institucional contable (PREI-Millennium).

4.10.12 Factura electrónica

4.10.12.1 El sistema deberá contar con todos los módulos informatizados para poder incorporar rápidamente la factura electrónica en el momento que el Gobierno Mexicano libere la fecha de su comienzo.

4.10 Especificaciones funcionales de seguridad.

4.10.1 Creación y manejo de perfiles de usuario por un administrador central.

4.10.1.1 El sistema deberá contar con un apartado de creación y manejo de perfiles de usuario que podrán ser modificados únicamente por el administrador del sistema de cada Centro Vacacional y con autorizaciones de perfil, vía el mismo sistema, dependiendo de la matriz de



perfiles de puesto definida, dejando registro del usuario que realiza las altas, bajas y modificaciones a los permisos de un usuario quien autoriza dichos cambios.

4.10.2 Creación de permisos de manejo del sistema por perfil de usuario.

4.10.2.1 El sistema deberá contar con un apartado de creación y manejo de perfiles de usuario que podrán ser modificados únicamente por el administrador del sistema de cada Centro Vacacional y con autorizaciones de perfil, vía el mismo sistema, dependiendo de la matriz de perfiles de puesto definida, dejando registro del usuario que realiza las altas, bajas y modificaciones a los permisos de un usuario quien autoriza dichos cambios.

4.10.3 Rastreabilidad de movimientos por perfil de usuario.

4.10.3.1 El sistema deberá permitir mediante reportes ver de manera directa quien realice movimientos en reservaciones a través de la clave del usuario utilizada así como un rastreo de todos y cada uno de los movimientos de los usuarios en el sistema dichos reportes solo podrán ser visualizados por el jefe de cada área.

4.10.4 Creación y cambio de contraseñas por perfil de usuario.

4.10.4.1 El sistema deberá permitir realizar la creación de usuarios y contraseñas alpha-numéricas únicas para cada usuario y el cambio de contraseña dependerá de la autorización del jefe directo del área, una vez que se defina el rack de usuarios por área no se podrá realizar el alta de un nuevo usuario, solamente se realizará por autorización electrónica.

4.10.5 Limitación de funciones por perfil de usuario impidiendo el traslape de reservaciones o cambios.

4.10.5.1 El sistema deberá permitir realizar la creación de permisos de realización de acciones por perfiles de usuario y en el nivel que le corresponda, los permisos no podrán ser alterados por el jefe directo del área, solamente por el administrador del sistema previa autorización del Gerente o Administrador del Centro Vacacional vía electrónica en el mismo sistema.

4.10.6 Seguridad de recuperación de información y bases de datos.

El sistema deberá permitir realizar la creación de backups en automático, en los momentos que así lo determine el administrador del sistema. Estos podrán ser diarios, semanales, o mensuales.

7. Licenciamiento.

El licitante deberá incluir en su propuesta económica un licenciamiento corporativo, por tiempo indefinido o ilimitado para el instituto, con carácter de no exclusivo e intransferible, para instalarse para los usuarios concurrentes y servidores que designe el Instituto, considerando lo siguiente:

Noviembre 2010.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

CONVOCATORIA
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL
004/326/10-31

Y APOYO TÉCNICO

Usuarios Concurrentes por Área y Unidad de Servicio.

AREAS	Oaxtepec	Metepec	Trinidad	Malintzi	OTC	UC	DPSI
Gerencia	3	3	3	3	3	1	7
Recepción	8	3	3	3	0	0	0
Reservaciones	5	0	3	0	0	0	0
Ama de llaves	3	3	5	1	0	0	0
Conmutador	1	1	1	0	0	0	0
Ventas y Grupos	10	9	5	0	13	8	4
Sistemas	1	1	1	0	0	1	5
Conservación y Mantenimiento	5	8	5	1	0	0	0
Contabilidad general	8	13	7	0	4	1	4
Inventarios/ compras/ almacén	10	0	3	0	0	0	0
Puntos de Venta (Balnearios, rentas, estacionamientos, etc.)	16	10	5	4	0	0	1
Campamento	3	2	2	2	0	0	0
Programa de Fidelización	8	3	3	3	2	2	0
TOTALES	81	56	46	17	22	13	21

El licitante deberá entregar el documento de licencia personalizada con número de serie, cubriendo número total de licencias de usuarios concurrentes y servidores de acuerdo a los conceptos y cantidades arriba anotados y en los equipos que el Instituto determine (considerando que el número total de usuarios concurrentes no es equivalente al total de PC's con las que se cuenta), en un plazo de 10 días naturales posteriores al fallo a la Coordinación de Ingeniería de aplicaciones, sito en Toledo #21 5 piso, Col Juárez, Delegación Cuauhtémoc, CP 06600 México, D.F. en Horario de 9:00 a 17:00 horas.

El sistema deberá permitir la configuración "en sitio" sin alterar los términos de licenciamiento.

El licenciamiento no estará limitado por el número de habitaciones o salones de eventos, ni por las instalaciones y servicios que se ofrecen en los CVC, OTC y UC.

El licenciamiento no se verá afectado por sustitución o daño de equipos propiedad del instituto.

8. Entregables.

El licitante ganador deberá entregar 8 juegos de CD's con el software, manuales (de capacitación y operación) y certificados de licenciamiento correspondientes a los módulos que componen el sistema integral de administración hotelera y convenciones en un periodo de 10 días naturales posteriores al fallo.



DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

9. Garantía

La oferta deberá incluir licencias y la cesión de los derechos de uso de los productos del software por tiempo indefinido o ilimitado para el Instituto, con carácter de no exclusiva e intransferible, sin exceder la cantidad contratada.

El proveedor deberá entregar certificado de licencia personalizada con número de serie, en un plazo máximo de 10 días naturales, a partir de la fecha del fallo.

El proveedor deberá proporcionar al Instituto, 8 juegos originales del software en CD y de manuales de capacitación y operación del software de la versión adquirida bajo licencia en CD o impresos, conteniendo los instructivos de cómo usar los productos, la metodología propuesta para la instalación y capacitación en los CVC, OTC y UC, así como el mecanismo para solicitar asistencia técnica.

Las actualizaciones de versión o fixes que surjan durante la garantía y que apliquen para el Instituto, deberán ser propuestas al instituto para su aprobación, y de ser aceptado, el proveedor deberá entregar dichas actualizaciones en CD's durante el mes siguiente, capacitación y plan de trabajo para aplicarlas.

El Instituto podrá duplicar el software maestro de los productos y la documentación en CD o impresa, para uso exclusivamente interno y del Instituto, de acuerdo a sus necesidades.

El proveedor quedará obligado durante el periodo de garantía, a corregir cualquier error, defecto o falla que se encuentre en los CD's y Programas de Software Licenciado, a solicitud del Instituto en un lapso no mayor a 30 días.

El proveedor se obliga a otorgar sin costo adicional para el Instituto una garantía de fabricación por 36 meses con cobertura amplia para la funcionalidad de la solución, apoyo en configuración e instalación en las unidades operativas, así como contra vicios ocultos, defectos de fabricación o cualquier daño que presente, en el lugar de instalación de los equipos, misma que deberá entregar al Instituto por escrito debidamente firmada por su representante legal. Ésta empezará a contar a partir del día siguiente de haber concluido la entrega del licenciamiento a entera satisfacción del Instituto.

El proveedor deberá ofrecer el apoyo en sitio con al menos un recurso con la finalidad de garantizar la funcionalidad al 100% del sistema.

Durante los 36 meses de garantía, el proveedor se obliga a proporcionar los servicios de Asistencia Técnica con las siguientes características:

- Atención vía remota 7x24 para la solución de problemas los 365 días del año.
- Tiempo máximo de respuesta de un representante en caso de no haberse solucionado el problema vía remota: 30 minutos para prioridad alta.
- Tiempo máximo de solución de un problema crítico de alta prioridad en sitio: 5 horas.
- El proveedor deberá proporcionar el servicio de asistencia remota indicando dentro de la arquitectura cliente/servidor la mecánica de operación, adicionalmente de proporcionar los elementos necesarios para brindarlo.

La garantía se hará efectiva reportando las fallas al centro de atención indicado por el proveedor, que será integrado en el contrato respectivo.



10. Pruebas de concepto

Las pruebas de concepto son una demostración real de que las licencias del Sistema Integral de Administración Hotelera y Convenciones para los cuatro Centros Vacacionales del IMSS, su central de Reservaciones en la oficina de Turismo y Convenciones y la Unidad de Congresos cubren lo solicitado en el presente documento. Dichas pruebas se llevarán a cabo en las instalaciones del Instituto y deberán ser realizadas por los representantes o consultores de la empresa utilizando el equipo necesario montando el laboratorio del mismo donde se harán dichas pruebas con equipamiento propio considerando sus estaciones de trabajo, servidores, licenciamiento de bases de datos, aplicaciones varias, etc., Adicionalmente, estas pruebas serán validadas por el área usuaria y el área adquirente, quienes revisarán que la funcionalidad queda cubierta. El día de la junta de aclaraciones se determinará lugar, fecha y hora en que cada uno de los participantes deberá realizar la demostración de su producto, ya que esto dependerá del número de participantes en la licitación.

El licitante deberá cumplir con las siguientes pruebas de concepto:

Reservaciones

- Generar una reservación individual y su confirmación vía e-mail
- Generar una reservación grupal
- Modificar las reservaciones generadas
- Dar de baja una reservación
- Mostrar el registro histórico de dicha reservación (usuario, fecha y hora, etc.)
- Mostrar reportes de ocupación

Recepción y caja

- Impresión de la tarjeta de registro
- Realización de un check-in, y consolidación en cuentas grupales
- Cierre de la cuenta grupal
- Realización de cobros vía terminal POS y comprobación de caída en la cuenta del cliente

Ama de Llaves

- Demostración del panel de ama de llaves, con los estados de las habitaciones
- Pronósticos de ocupación para una fecha específica
- Reporte de habitaciones con los estados de las habitaciones
- Reporte de llegadas y salidas para una fecha específica

Eventos

- Realizar el diseño y colocación de un evento en el salón correspondiente, a través de un módulo gráfico para que cliente pueda visualizar como quedaría el montaje
- Envío de la cuenta de un evento a una habitación asignada como cuenta maestra
- Asignar recursos para el evento (proyector y música por ejemplo), y su cotización y facturación al evento
- Diseño, composición y precio de un menú correspondiente a un evento
- Realizar una agenda electrónica de los eventos asignados en una fecha y su confirmación o cancelación
- Realizar asignación de invitados a las mesas del evento y control de confirmación
- Transferencia contable de los costos e ingresos de un evento de ejemplo

Generación de información contable

- Demostrar en eventos o en hotel como se generan los asientos contables
- Visualizar el manejo de información contable por departamento
- Mostrar el manejo de la información contable por Unidad de Servicio (OTC, CVC, UC)



- Mostrar el manejo de la información contable en forma consolidada
- Presentación de pólizas contables

Generación apartado de una cancha de tenis

- Realizar un ejemplo de reserva para cancha de tenis: reserva, confirmación y anulación de la misma
- Visualizar informe de reservas en una fecha determinada
- Visualizar datos del cliente que realiza una reserva
- Visualizar los datos de la reserva, Fecha, Hora, Cliente, Confirmación y si el cobro esta realizado o no
- Enviar el cargo del uso de instalaciones a la habitación

Históricos de Estancias

- Visualización de un histórico de estancias de un huésped, ingresos de sus estancias, preferencias de habitación en las que se hospedó

Tarifas (directos en el CVC)

- Realizar una carga de tarifas tipo para tres temporadas: alta, media y baja
- Copiar tarifas de un año a otro, con un índice modificador de incremento de tarifa de un 10%
- Realizar un contrato tipo con una empresa o agencia de viajes con convenio tendrá sus propias temporadas y tarifas
- Generar un convenio general (tarifas públicas) y su aplicación a clientes públicos

Generación de Reportes

- Realizar la modificación del layout de un reporte y ver el resultado
- Visualización del reporte de ventas
- Visualización del reporte de reservaciones canceladas
- Visualización del reporte de ingresos por estancia para una fecha determinada

Administración de Ocupación y Administración de Ingresos por ocupación

- Visualización del calendario por habitación del factor de ocupación
- Reporte diario de ocupación del hotel
- Demostrar cambio de habitaciones preasignadas
- Reporte de ingresos estimados por ocupación
- Reporte de ingresos realizados por ocupación

Campamento

- Visualización del estado de reservas confirmadas para una determinada fecha de los espacios asignados en el campamento
- Realizar una reserva completa de campamento
- Realizar procesos de cancelación de reserva y modificación
- Realizar paso contable del ingreso de una reserva de campamento hacia administración
- Emisión del comprobante de pago correspondiente

Módulo de Objetos Perdidos

- Catálogo de objetos y tiempo de custodia
- Registro de objetos olvidados
- Búsqueda de un objeto olvidado

Administración de Calidad

- Alta de una solicitud
- Seguimiento a una solicitud

Noviembre 2010.

INEXUS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

CONVOCATORIA
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL
0641322-044-10

- Integración con recepción y puntos de venta

Punto de Venta (Deberá demostrarse con una estación punto de venta con pantalla touchscreen y caja de dinero, misma que será proporcionada para efecto demostrativo por el licitante)

- Manejo de artículos
- Registro de Ventas
- Manejo del scanner para código de barras
- Kardex de artículos
- Integración con el módulo de inventarios
- Cobro de un consumo
- Pago con efectivo y tarjeta
- Separación de cuentas a diferentes clientes dentro de una misma mesa
- Cargo a habitación del servicio

Auditoria Nocturna

- Se realizará la auditoria nocturna sin forzar a un horario específico dentro del sistema

Inventarios

- Demostración del panel de almacén
- Modificación de unidades de entrada y salida
- Visualización de la carga de catálogos
- Reportes de Niveles de existencia
- Impresión del kardex de almacén

Sitio Web

- Alta de paquetes, temporadas y promociones, instantánea y en tiempo real. No se permitirá que se hagan trasposos de información de archivos o de base de datos para la publicación web. Toda la funcionalidad deberá de ser de la misma aplicación
- Alta de habitaciones y tarifas (con imágenes)
- Visualización de la parte del usuario web: huésped y empresas.
- Generación de una reservación vía web
- Registro de información personal y formas de pago
- Visualización del inventario de un CVC (habitaciones de los hoteles que componen dicho CVC)
- Se deberá de hacer 1 reserva de un CVC como si fuera cliente final y hacer una reserva como si fuera una empresa con un contrato de tarifas especiales

Módulo de Administración

- Modificación de Tipos de Habitación
- Alta de una nueva habitación
- Mapa de Hotel
- Carga de imágenes del hotel
- Manejo de perfiles de acceso para usuarios

Business Intelligence

- Demostración de indicadores ejecutivos
- Visualización vía web (Intranet)
- Presentación de Reportadores dinámicos

Central de reservas y funcionalidad b2b y b2c

- Demostrar que cuenta con estos módulos y sus funcionalidades generales

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
APOYO TECNICO



- Deberá de integrar dentro de la aplicación de central de reservas la publicación en línea e instantánea de las tarifas y el "allotment" que se designe para la venta por internet
- No se permitirán que se hagan traspasos de información de archivos o de base de datos para la publicación web
- Toda la funcionalidad deberá de ser de la misma aplicación
- Se deberá realizar una reserva de un CVC como si fuera cliente final y hacer una reserva como si fuera una empresa con un contrato de tarifas especiales

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO



APARTADO 1 DEL ANEXO TÉCNICO – SERVIDOR DE SERVICIO CENTRALIZADO

Este equipo será utilizado para la instalación de la solución de software de administración hotelera propuesta.

De acuerdo con la arquitectura preliminar señalada en el presente anexo técnico, la solución deberá contar con servidores centrales de las características listadas a continuación. Adicionalmente, estos servidores pueden ser utilizados para la instalación de otros componentes necesarios para la operación del software de administración hotelera, como por ejemplo los componentes de replicación de información para la Central de Reservaciones (CRS).

• MÓDULO BASE

- 2 Procesadores INTEL Xeon DP.
- Características del Procesador.
 - Velocidad de 2.8Ghz.
 - Bus frontal de 400Mhz.
 - Memoria cache L2 de 512KB.
- Memoria RAM de 2GB ECC, DDR, SDRAM, mínimo.
- Controlador de video AGP ó PCI de 32 bits, resolución de 1024 x 768 pixeles a 256 colores.
- Memoria de video de 8MB independiente de la Memoria RAM.
- Controlador SCSI Ultra3 (Ultra 160) integrado que soporte RAID 0, 1 y 5.
- 1 Puerto para mouse minidin integrado al motherboard.
- 1 Puerto para teclado minidin integrado al motherboard.
- 2 Puertos USB, mínimo.
- 1 puerto RJ45, mínimo.
- 3 Ranuras de expansión PCI antes de configurar el equipo, mínimo.
- Capacidad interna de almacenamiento de 120Gb en discos duros Hot-Swap de 10K RPM, mínimo.
- Fuentes de poder redundantes
- Tarjeta de red Ethernet 10/100/1000 BaseT
- Alimentación eléctrica monofásica polarizada con tierra física.
- Cable de alimentación eléctrica.
- Software de configuración (drivers) y operación en CD-ROM original.

• UNIDAD DE DISKETTE

- Unidad interna de 3.5", para lectura y grabación de 1.44 MB.

• UNIDAD LECTORA DE DISCOS COMPACTOS

- Interna
- Velocidad de acceso de 24X, mínimo.
- Software de operación y utilerías en diskettes de 3.5" o CD-ROM.

• SISTEMA OPERATIVO Y SOFTWARE BASE

- Windows 2003 Advanced Server o superior
- MS SQL Server Enterprise.

APARTADO 2 DEL ANEXO TÉCNICO – SERVIDOR DE SERVICIO EN CENTROS VACACIONALES Y DE CONVENCIONES

De acuerdo con la arquitectura preliminar señalada en el presente anexo técnico, cada uno de los Centros Vacacionales contará con un servidor con las características listadas a continuación. Adicionalmente, estos servidores deben ser utilizados para la instalación de otros componentes necesarios para la operación del la solución de



administración hotelera, como por ejemplo las terminales punto de venta (POS), conmutadores (PBX) y adicionales especificados.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

APPROVO TECNICO

- **MÓDULO BASE**

- 2 Procesadores INTEL Xeon DP.
- Características del Procesador.
 - Velocidad de 2.8Ghz.
 - Bus frontal de 400Mhz.
 - Memoria cache L2 de 512KB.
- Memoria RAM de 2GB ECC, DDR, SDRAM, mínimo.
- Controlador de video AGP ó PCI de 32 bits, resolución de 1024 x 768 pixeles a 256 colores.
- Memoria de video de 8MB independiente de la Memoria RAM.
- Controlador SCSI Ultra3 (Ultra 160) integrado que soporte RAID 0, 1 y 5.
- 1 Puerto para mouse minidin integrado al motherboard.
- 1 Puerto para teclado minidin integrado al motherboard.
- 2 Puertos USB, mínimo.
- 1 puerto RJ45, mínimo.
- 3 Ranuras de expansión PCI antes de configurar el equipo, mínimo.
- Capacidad interna de almacenamiento de 120Gb en discos duros Hot-Swap de 10K RPM, mínimo.
- Fuentes de poder redundantes
- Tarjeta de red Ethernet 10/100/1000 BaseT
- Alimentación eléctrica monofásica polarizada con tierra física.
- Cable de alimentación eléctrica.
- Software de configuración (drivers) y operación en CD-ROM original.

- **UNIDAD DE DISKETTE**

- Unidad interna de 3.5", para lectura y grabación de 1.44 MB.

- **UNIDAD LECTORA DE DISCOS COMPACTOS**

- Interna
- Velocidad de acceso de 24X, mínimo.
- Software de operación y utilerías en diskettes de 3.5" o CD-ROM.

- **SISTEMA OPERATIVO Y SOFTWARE BASE**

- Windows 2003 advanced Server o superior
- MS SQL Server Enterprise.

APARTADO 3 DEL ANEXO TÉCNICO – TERMINALES

Este equipo será utilizado como terminales punto de venta especificadas en el anexo técnico. El licitante deberá garantizar que la solución de software propuesta es totalmente compatible y funcional en estos equipos. Se deberá contemplar la funcionalidad de touch-screen y cajón de dinero.

A estas terminales serán conectadas las impresoras especificadas en el anexo 4.

- **MÓDULO BASE**

- Procesador Intel Pentium 4 a 2.6 GHz., con Tecnología HT (Hyper threading)
- Bus de 800Mhz
- Bios tipo Flash, con soporte a: WFM 2.0 (Wired for management), ACPI 1.0b, APM, SMBIOS 2.3.1 y DMI 2.0s. Manejo Plug and Play en aquellos dispositivos que lo manejen
- Chipset Intel 865G.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

CONVOCATORIA
LICITACION PUBLICA INTERNACIONAL
06/21322-0/24/10

- Memoria RAM de 256 MB, DDR-SDRAM, No-ECC.
- Memoria cache L2 de 512 KB.
- Arquitectura PCI/AGP.
- Controlador de vídeo Intel extreme graphics a 1024 x 768 pixeles a 64K.
- Con 64 MB de memoria de video
- Controlador de disco duro Ultra-ATA, integrados al motherboard.
- 4 Puertos USB Ver. 2.0, mínimo 2 integrados a la motherboard
- Cable de alimentación eléctrica.
- **DISCO DURO**
 - Capacidad de 60 GB. mínimo
 - Unidad interna de 3.5" de media altura o menor.
 - Interfase Ultra-ATA.
 - 5400 RPM.
- **MOUSE**
 - Óptico, 2 Botones Scrolling Mouse
- **TECLADO**
 - Extendido de 105 teclas, 12 teclas de función.
 - Compatible con Windows.
- **MONITOR**
 - Resolución 1024 x 768 pixeles a 64K colores mínimo, no entrelazada.
- **UNIDAD COMBO DVD/CD-RW INTERNA**
 - Velocidad CD-RW 24X-10X-24X.
 - Velocidad del DVD 8X.
- **TARJETA DE RED**
 - Ethernet 10/100BaseT.
 - Compatible con IEEE 802.3
 - Conector RJ45.
 - Para bus PCI de 32 bits.
- **LECTOR DE BANDA MAGNETICA**
 - Capacidad de leer el track 1 y track 2 de la banda magnética
- **SISTEMA OPERATIVO Y SOFTWARE BASE**
 - Microsoft Windows XP Professional en español o superior
- **CAJONES DE DINERO**

RECEBIDO
DIVISION DE CONTRATOS
Y ASESORIA TECNICA

APARTADO 4 DEL ANEXO TÉCNICO – DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS DE EMISIÓN DE TICKETS Y FACTURAS

El proveedor deberá asegurar la compatibilidad del sistema así como su funcionamiento correcto y configuración, de 27 impresoras cuyas características mínimas son:

Característica	Requerimiento
Método de impresión	Térmico
Resolución	180 x 180 dpi
Columnas de impresión	56/42 dependiendo del tipo de letra (9 x 17/12x24)
Tamaño de caracteres	1.27 x 2.40 mm (ancho x largo) 1.69 x 3.38 mm (ancho x largo)



Set de caracteres	95 alfanuméricos 128 x 11 gráficos
Interfaz	RS-232 Paralelo bidireccional Con interfaz para apertura de cajón de dinero especificado en el APARTADO 3 al momento de impresión.
Buffer de datos	4Kb
Velocidad de impresión	50 lpm
Características de papel	58 mm {2.28"}, 60 mm {2.36"}, 80 mm {3.14"}
Grosor del papel	102 mm {4"}
Alimentación	24 VDC Incluye eliminador a 127 VCA.
MTBF	360,000 horas de funcionamiento continuo
Autocutter incluido	
Color	Negro
Dimensiones	148 x 140 x 201 mm
Peso máximo	1.8Kg
Detectores	Cubierta abierta. Próximo a agotar papel. Papel agotado.
Normas	UL, C-UL, TUV, FCC, VCCI, EN55022, CE
Garantía	2 años
Soporte y mantenimiento	Al término de la garantía por 2 años.

APARTADO 5 DEL ANEXO TÉCNICO – CLIENTES DEL SISTEMA DE ADMON. HOTELERO

Este equipo será utilizado como clientes dla solución de administración hotelera y se encontrarán instalados en cada uno de los CVC, OTC y UC.

• MÓDULO BASE

- Procesador Intel Pentium 4 a 2.6 GHz., con Tecnología HT (Hyper threading)
- Bus de 800Mhz
- Bios tipo Flash, con soporte a: WFM 2.0 (Wired for management), ACPI 1.0b, APM, SMBIOS 2.3.1 y DMI 2.0s. Manejo Plug and Play en aquellos dispositivos que lo manejen
- Chipset Intel 865G.
- Memoria RAM de 256 MB, DDR-SDRAM, No-ECC.
- Memoria cache L2 de 512 KB.
- Arquitectura PCI/AGP.
- Controlador de vídeo Intel extreme graphics a 1024 x 768 pixeles a 64K.
- Con 64 MB de memoria de video
- Controlador de disco duro Ultra-ATA, integrados al motherboard.
- 4 Puertos USB Ver. 2.0, mínimo 2 integrados a la motherboard
- Cable de alimentación eléctrica.

• DISCO DURO

- Capacidad de 60 GB. mínimo
- Unidad interna de 3.5" de media altura o menor.
- Interfase Ultra-ATA.
- 5400 RPM.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

CONVOCATORIA
LICITACION PUBLICA INTERNACIONAL
0641322-044-10

ANEXOS

**VISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO**

- **MOUSE**
 - Óptico
 - 2 Botones Scrolling Mouse
- **TECLADO**
 - Extendido de 105 teclas.
 - 12 teclas de función.
 - Compatible con Windows.
- **MONITOR**
 - Pantalla Plana (Flat Panel).
 - Resolución 1024 x 768 pixeles a 64K colores mínimo, no entrelazada.
- **UNIDAD COMBO DVD/CD-RW INTERNA**
 - Velocidad CD-RW 24X-10X-24X.
 - Velocidad del DVD 8X.
 - Software de operación y utilerías en diskettes de 3.5" o CD-ROM
- **TARJETA DE RED**
 - Ethernet 10/100BaseT.
 - Compatible con IEEE 802.3
 - Conector RJ45.
 - Para bus PCI de 32 bits.
- **SISTEMA OPERATIVO Y SOFTWARE BASE**
 - Microsoft Windows XP Professional en español o superior
 - Microsoft Windows Vista o superior.
 - Open Office (version)

APARTADO 6 DEL ANEXO TÉCNICO – SERVIDOR DE SOFTWARE

Este equipo será utilizado para la instalación de la solución de software servidor requerido dentro del anexo técnico. El licitante no cotizará este equipo; el licitante incluirá dentro de su cotización las licencias y servicios especificados del software propuesto.

- **MÓDULO BASE**
 - Procesador Intel Pentium 4 a 2.6 GHz., con Tecnología HT (Hyper threading)
 - Bus de 800Mhz
 - Bios tipo Flash, con soporte a: WFM 2.0 (Wired for management), ACPI 1.0b, APM, SMBIOS 2.3.1 y DMI 2.0s. Manejo Plug and Play en aquellos dispositivos que lo manejen
 - Chipset Intel 865G.
 - Memoria RAM de 256 MB, DDR-SDRAM, No-ECC.
 - Memoria cache L2 de 512 KB.
 - Arquitectura PCI/AGP.
 - Controlador de vídeo Intel extreme graphics a 1024 x 768 pixeles a 64K.
 - Con 64 MB de memoria de vídeo
 - Controlador de disco duro Ultra-ATA, integrados al motherboard.
 - 4 Puertos USB Ver. 2.0, mínimo 2 integrados a la motherboard
 - Cable de alimentación eléctrica.
- **DISCO DURO**
 - Capacidad de 60 GB. mínimo
 - Unidad interna de 3.5" de media altura o menor.
 - Interfase Ultra-ATA.



- 5400 RPM.
- **MOUSE**
 - Óptico
 - 2 Botones Scrolling Mouse
- **TECLADO**
 - Extendido de 105 teclas.
 - 12 teclas de función.
 - Compatible con Windows.
- **MONITOR**
 - Pantalla Plana (Flat Panel).
 - Resolución 1024 x 768 pixeles a 64K colores mínimo, no entrelazada.
- **UNIDAD COMBO DVD/CD-RW INTERNA**
 - Velocidad CD-RW 24X-10X-24X.
 - Velocidad del DVD 8X.
 - Software de operación y utilerías en diskettes de 3.5" o CD-ROM
- **TARJETA DE RED**
 - Ethernet 10/100BaseT.
 - Compatible con IEEE 802.3
 - Conector RJ45.
 - Para bus PCI de 32 bits.
- **SISTEMA OPERATIVO Y SOFTWARE BASE**
 - Microsoft Windows XP Professional en español o superior
 - Microsoft Office XP Professional, en español.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

CONVOCATORIA
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL
06/132-043-10

TIEMPOS Y CONDICIONES DE ENTREGA.- El Proveedor deberá entregar 8 juegos de CD's del software, manuales de capacitación, manuales de operación y los certificados que garanticen las licencias del sistema integral de administración hotelera y convenciones para los 4 centros vacacionales y convenciones, oficina de turismo y la unidad de congresos a los 10 días naturales después del fallo de la licitación, deberá entregar un informe de las actividades realizadas en el mes objeto en el caso de proporcionar asistencia técnica, el cual será validado por la División de Sistemas de Prestaciones Sociales, dependiente de la Coordinación de Ingeniería de Aplicaciones, lo anterior será llevado a cabo durante los primeros 5 días del mes siguiente.

LUGAR DE ENTREGA.- Se entregarán los 8 juegos de CD's del software y los certificados que garanticen las licencias del sistema integral de administración hotelera y convenciones en la Ciudad de México en la División de Sistemas de Prestaciones Sociales, dependiente de la Coordinación de Ingeniería de Aplicaciones ubicada en el quinto (5º) piso del edificio de Toledo 21, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, en México D.F., Código Postal 06600. De lunes a viernes en un horario de 10:00 a 17:00 hrs. con la Lic. Itzell Beristáin Cruz

FORMA DE PAGO.- El pago se deberá tramitar una vez que sean recibidos los 8 juegos de CD's del software y los certificados que garanticen las licencias del sistema integral de administración hotelera y convenciones para los 4 centros vacacionales y convenciones, oficina de turismo y la unidad de congresos a entera satisfacción del Instituto en los términos requeridos en el numeral 1 de este documento, el pago por éste concepto se realizará a los 20 días naturales posteriores a que el proveedor presente original y copia de la factura en la División de Trámite de Erogaciones, con el documento de validación emitido por el Departamento Administrativo de la DIDT; esta factura deberá reunir los requisitos fiscales establecidos en la Ley de la materia y en la que se indiquen los bienes entregados, número de proveedor, número de contrato, número de fianza y denominación social de la Afianzadora y debidamente firmada y autorizada por los representantes de la Coordinación de Ingeniería de Aplicaciones y la Coordinación de Servicios de Ingreso; respectivamente.

ADMINISTRADORES DEL CONTRATO.- Ing. Víctor Bouffier Soto, Coordinador de Ingeniería de Aplicaciones y el Lic. Arturo Romero Leal, Coordinador de Servicios de Ingresos.

GARANTÍAS.- El proveedor deberá entregar dentro de los 10 días naturales posteriores a la firma del contrato una fianza expedida por un organismo certificado para tal efecto que se constituirá en la garantía de cumplimiento, la cual será del 10% (diez por ciento) del valor total del contrato, sin considerar el IVA.

PENAS CONVENCIONALES.- Conforme a lo establecido en las Políticas, Bases y Lineamientos vigentes, el importe que se aplique, por concepto de penas convencionales, por atraso en la entrega de bienes o prestación de servicios, en ningún caso, deberá considerar el IVA. En todos los casos, el porcentaje que se aplicará por concepto de pena convencional por atraso en la entrega de bienes o por la prestación de servicios o, en su caso, por canje o devolución de bienes, será del 2.5% por cada día de atraso. La pena convencional, se calculará por cada día de incumplimiento, de acuerdo con el porcentaje de penalización



aplicado al valor de los bienes entregados con atraso o de los servicios prestados con atraso, y de manera proporcional al importe de la garantía de cumplimiento que corresponda a la partida, orden de reposición o concepto, según corresponda. La suma de las penas convencionales no deberá exceder el importe de dicha garantía.

EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES TÉCNICAS.

Respecto al puntaje de la Evaluación técnica, esta se llevará a cabo de la siguiente manera:

El total de reactivos será dividido en tres rubros y cada uno de ellos tendrá el siguiente valor:

Aspectos en que se divide la propuesta técnica	Valor
I. Características del bien o bienes objeto de la propuesta técnica	25
• Capacidad del Licitante	10
II. Experiencia y especialidad del Licitante	5
III. Cumplimiento de Contratos	10

Por lo tanto el máximo valor que será factible obtener en una propuesta técnica es de 50 puntos. El puntaje resultante será el insumo que será utilizado en el cálculo del Índice Técnico, que se especifica a continuación:

$$PTj = TPT + PPE$$

Para toda $j = 1, 2, \dots, n$

Donde:

PTj = Puntuación o unidades porcentuales Totales de la proposición;

TPT = Total de Puntuación o unidades porcentuales asignados a la propuesta Técnica;

PPE = Puntuación o unidades porcentuales asignados a la Propuesta Económica.

El subíndice "j" representa a las demás proposiciones determinadas como solventes como resultado de la evaluación. De considerarse necesario, el Área Técnica podrá señalar el puntaje o porcentaje mínimo que se tomará en cuenta para considerar que la propuesta técnica es solvente y susceptible de pasar a la evaluación económica de la propuesta.

Para efectos de la evaluación, se tomarán en consideración los criterios siguientes:

El licitante deberá ofertar la totalidad de los servicios señalados en el Anexo Técnico.

Para evaluar las especificaciones requeridas, el Licitante deberá incluir en su propuesta técnica la totalidad de la documentación solicitada en el anexo técnico y lo considerado adicionalmente en su oferta, así como los elementos que sean necesarios para llevar a cabo la evaluación documental del alcance del servicio solicitado.

En el caso de que el participante incluya páginas de Internet donde se muestren las especificaciones del servicio solicitado o impresiones de archivos en formatos PDF escaneados, éstos deberán contener la



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

CONVOCATORIA
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL
054122-03-11

DIVISION DE CONTRATOS

Y APOYO TÉCNICO

firma del representante legal del licitante.

- 1) Se verificará que incluyan la información, los documentos y los requisitos solicitados en la convocatoria.
- 2) Se verificará documentalmente que el servicio ofertado cumpla con las especificaciones técnicas, requisitos y condiciones solicitados en esta convocatoria, así como con aquellos que resulten de la junta de aclaraciones.
- 3) Se verificará la congruencia de los catálogos e instructivos que presenten los licitantes con lo ofertado en la propuesta técnica.
- 4) En general, el cumplimiento de las propuestas conforme a los requisitos establecidos en la convocatoria.

EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES ECONÓMICAS.

Se analizarán los precios ofertados por los licitantes, y las operaciones aritméticas con objeto de verificar el importe total o máximo del servicio ofertado, conforme a los datos contenidos en su propuesta económica.

El criterio de evaluación que el Instituto tomará para seleccionar la propuesta económica ganadora será el que obtenga la mayor puntuación de acuerdo al siguiente procedimiento:

$$PPE = MP_{emb} \times 50 / MP_i$$

Donde:

PPE = Puntuación o unidades porcentuales que corresponden a la Propuesta Económica;

MP_{emb} = Monto de la Propuesta económica más baja, y

MP_i = Monto de la i-ésima Propuesta económica;

Nota: para un mayor entendimiento del concepto i-ésimo, corresponde a la propuesta que se esté evaluando en ese momento.

Consideraciones:

- a) Los precios unitarios deberán considerar los costos directos e indirectos de los elementos y servicios asociados de acuerdo a lo especificado en el Anexo Técnico.
- b) El Proveedor será el que obtenga la propuesta con mayor puntuación, considerando la suma del proceso de evaluación técnico y del proceso de evaluación económico.
- c) El Instituto se reserva el derecho de no evaluar aquellas propuestas económicas que por su costo resulten financieramente inviables y representen un riesgo.

Se verificará que las mismas cumplan con los requisitos solicitados en esta convocatoria, analizando los precios y verificando las operaciones aritméticas de los mismos; en el caso de que las proposiciones económicas presenten errores de cálculo, sólo habrá lugar a su rectificación por parte de la convocante, cuando la corrección no implique la modificación de precios unitarios. En caso de discrepancia entre las cantidades escritas con letra y con número, prevalecerá la cantidad con letra, por lo que de presentarse



errores en las cantidades o volúmenes solicitados, éstos podrán corregirse.

CRITERIOS QUE SE APLICARÁN PARA EVALUAR LAS PROPUESTAS.

Para la evaluación de las proposiciones técnicas y económicas, se utilizará el criterio de Puntos y Porcentajes de acuerdo a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

La evaluación técnica se realizará mediante de las pruebas de concepto conformen a lo que se indica a continuación estos criterios de evaluación no limitan el cumplimiento del sistema de todos los requerimientos del anexo técnico.

Funcionalidad a evaluar	Subpuntos a obtener	Total del puntaje
Reservaciones		2
• Generar una reservación individual y su confirmación vía e-mail	1/3	
• Generar una reservación grupal	1/3	
• Modificar las reservaciones generadas	1/3	
• Dar de baja una reservación	1/3	
• Mostrar el registro histórico de dicha reservación (usuario, fecha y hora, etc.)	1/3	
• Mostrar reportes de ocupación	1/3	
Recepción y caja		1
• Impresión de la tarjeta de registro	1/4	
• Realización de un check-in, y consolidación en cuentas grupales	1/4	
• Cierre de la cuenta grupal	1/4	
• Realización de cobros vía terminal POS y comprobación de caída en la cuenta del cliente	1/4	
Ama de Llaves		1.5
• Demostración del panel de ama de llaves, con los estados de las habitaciones	3/8	
• Pronósticos de ocupación para una fecha específica	3/8	
• Reporte de habitaciones con los estados de las habitaciones	3/8	
• Reporte de llegadas y salidas para un fecha específica	3/8	
Eventos		2
• Realizar el diseño y colocación de un evento en el salón correspondiente, a través de un módulo gráfico para que cliente pueda visualizar como quedaría el montaje	2/7	
• Envío de la cuenta de un evento a una habitación asignada como cuenta maestra	2/7	
• Asignar recursos para el evento (proyector y música por ejemplo), y su cotización y facturación al evento	2/7	
• Diseño, composición y precio de un menú correspondiente a un evento o cancelación	2/7	



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

CONVOCATORIA
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL
(0841-322-044-10)

Realizar una agenda electrónica de los eventos asignados en una fecha y su confirmación	2/7
Realizar asignación de invitados a las mesas del evento y control de confirmación	2/7
Transferencia contable de los costos e ingresos de un evento de ejemplo	2/7
Generación de información contable	2
Demostrar en eventos o en hotel como se generan los asientos contables	2/5
Visualizar el manejo de información contable por departamento	2/5
Mostrar el manejo de la información contable por Unidad de Servicio (OTC, CVC, UC)	2/5
Mostrar el manejo de la información contable en forma consolidada	2/5
Presentación de pólizas contables	2/5
Generación apartado de una cancha de tenis	2
Realizar un ejemplo de reserva para cancha de tenis: reserva, confirmación y anulación de la misma	2/5
Visualizar informe de reservas en una fecha determinada	2/5
Visualizar datos del cliente que realiza una reserva	2/5
Visualizar los datos de la reserva, Fecha, Hora, Cliente, Confirmación y si el cobro esta realizado o no	2/5
Enviar el cargo del uso de instalaciones a la habitación	2/5
Históricos de Estancias	0.5
Visualización de un histórico de estancias de un huésped: ingresos de sus estancias, preferencias de habitación en las que se hospedó	0.5
Tarifas (directos en el CVC)	1.5
Realizar una carga de tarifas tipo para tres temporadas: alta, media y baja	3/8
Copiar tarifas de un año a otro, con un índice modificador de incremento de tarifa de un 10%	3/8
Realizar un contrato tipo con una empresa o agencia de viajes con convenio tendrá sus propias temporadas y tarifas	3/8
Generar un convenio general (tarifas públicas) y su aplicación a clientes públicos	3/8
Generación de Reportes	1
Realizar la modificación del layout de un reporte y ver el resultado	1/4
Visualización del reporte de ventas	1/4
Visualización del reporte de reservaciones canceladas	1/4
Visualización del reporte de ingresos por estancia para una fecha determinada	1/4



Administración de Ocupación y Administración de Ingresos por ocupación	1
• Visualización del calendario por habitación del factor de ocupación	1/5
• Reporte diario de ocupación del hotel	1/5
• Demostrar cambio de habitaciones preasignadas	1/5
• Reporte de ingresos estimados por ocupación	1/5
• Reporte de ingresos realizados por ocupación	1/5
Campamento	1
• Visualización del estado de reservas confirmadas para una determinada fecha de los espacios asignados en el campamento	1/5
• Realizar una reserva completa de campamento	1/5
• Realizar procesos de cancelación de reserva y modificación	1/5
• Realizar paso contable del ingreso de una reserva de campamento hacia administración	1/5
• Emisión del comprobante de pago correspondiente	1/5
Módulo de Objetos Perdidos	0.5
• Catálogo de objetos y tiempo de custodia	1/6
• Registro de objetos olvidados	1/6
• Búsqueda de un objeto olvidado	1/6
Administración de Calidad	1
• Alta de una solicitud	1/3
• Seguimiento a una solicitud	1/3
• Integración con recepción y puntos de venta	1/3
Punto de Venta (Deberá demostrarse con una estación punto de venta con pantalla touchscreen y caja de dinero, misma que será proporcionada para efecto demostrativo por el licitante)	2
• Manejo de artículos	2/9
• Registro de Ventas	2/9
• Manejo del scanner para código de barras	2/9
• Kardex de artículos	2/9
• Integración con el módulo de inventarios	2/9
• Cobro de un consumo	2/9
• Pago con efectivo y tarjeta	2/9
• Separación de cuentas a diferentes clientes dentro de una misma mesa	2/9
• Cargo a habitación del servicio	2/9
Auditoria Nocturna	0.5



• Se realizará la auditoria nocturna sin forzar a un horario específico dentro del sistema	0.5
Inventarios	1
• Demostración del panel de almacén	1/5
• Modificación de unidades de entrada y salida	1/5
• Visualización de la carga de catálogos	1/5
• Reportes de Niveles de existencia	1/5
• Impresión del kardex de almacén	1/5
Sitio Web	1
• Alta de paquetes, temporadas y promociones, instantánea y en tiempo real. No se permitirá que se hagan traspasos de información de archivos o de base de datos para la publicación web. Toda la funcionalidad deberá de ser de la misma aplicación	1/7
• Alta de habitaciones y tarifas (con imágenes)	1/7
• Visualización de la parte del usuario web: huésped y empresas.	1/7
• Generación de una reservación vía web	1/7
• Registro de información personal y formas de pago	1/7
• Visualización del inventario de un CVC (habitaciones de los hoteles que componen dicho CVC)	1/7
• Se deberá de hacer 1 reserva de un CVC como si fuera cliente final y hacer una reserva como si fuera una empresa con un contrato de tarifas especiales	1/7
Módulo de Administración	1
• Modificación de Tipos de Habitación	1/5
• Alta de una nueva habitación	1/5
• Mapa de Hotel	1/5
• Carga de imágenes del hotel	1/5
• Manejo de perfiles de acceso para usuarios	1/5
Business Intelligence	1
• Demostración de indicadores ejecutivos	1/3
• Visualización vía web (Intranet).	1/3
• Presentación de Reportadores dinámicos	1/3
Central de reservas y funcionalidad b2b y b2c	1.5
• Demostrar que cuenta con estos módulos y sus funcionalidades generales	3/10
• Deberá de integrar dentro de la aplicación de central de reservas la publicación en línea e instantánea de las tarifas y el "allotment" que se designe para la venta por internet	3/10
• No se permitirán que se hagan traspasos de información de archivos o de base de datos para la publicación web	3/10

[Handwritten signature]



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

CONVOCATORIA
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL
0641322-044-10

• Toda la funcionalidad deberá de ser de la misma aplicación	3/10
• Se deberá realizar una reserva de un CVC como si fuera cliente final y hacer una reserva como si fuera una empresa con un contrato de tarifas especiales	3/10
25	

2.- Capacidad del licitante	Ponderación
• Deberá presentar los Curriculum Vitae correspondientes al personal que asignará durante la implementación de la solución.	2
El Licitante deberá entregar un documento firmado por el representante legal, donde se asegure que proporciona una garantía de funcionalidad y respaldo técnico por fallas en la solución de 24 horas durante los 7 días de la semana por 36 meses.	2
El Licitante deberá confirmar con un contrato carta o similar firmado por el representante de tecnología de un cliente actual donde demuestre que le asignó una persona de apoyo en sitio.	2
• Deberá de acreditar la garantía de actualizaciones y versiones nuevas de aplicaciones 1 cada 4 meses en su proposición técnica y la capacidad para proporcionar dicha garantía en función de su organograma y el personal con el que cuenta para asegurar el cumplimiento de la misma.	2
• Presentar los contratos de garantía firmados por representante legal de al menos 2 hoteles con los que haya trabajado con anterioridad al menos 1 año.	2

Ponderación Máxima Obtenible: 10



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

CONVOCATORIA
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL
0641322-044-10

3.- Experiencia y especialidad del licitante	Ponderación
• Deberá de comprobar su experiencia en la implementación de soluciones integrales (reservaciones, recepción, caja, auditoria nocturna, ama de llaves, agencias de viajes, ventas, tarifas, promociones, descuentos y convenios, historial de empresas, reportes estadísticos, pronósticos, puntos de venta, manejo de salas y auditorios, cotizadores de eventos, contabilidad, almacén, inventario, B2B, B2C, información gerencial y calidad en el servicio) desarrolladas para el sector hotelero y de convenciones mediante la presentación de una copia simple de uno o varios contratos cuya suma demuestre que el Licitante ha brindado servicio a al menos a 2 hoteles y 2 centros de convenciones; y que hayan estado vigentes durante los últimos 12 meses previos a la publicación de las presentes bases. El Licitante deberá presentar una carta en Original de cada uno de los clientes de los contratos presentados, que indique que la implementación de la solución hotelera y de convenciones por el Licitante cumplió o cumple con la calidad y los estándares solicitados en los respectivos contratos. Dichas cartas deberán ser firmadas por el Titular del Área de Informática o bien por los Representantes Legales de los clientes. Indicando Nombre, Cargo, Dirección, Teléfono y Correo Electrónico. • Deberá presentar su Currículum Vitae en papel membretado, desglosando de forma breve la experiencia y perfil de las especialidades de la empresa así como su objeto social conforme a lo establecido en el acta constitutiva del licitante.	4
	1

Ponderación Máxima Obtenible: 5

3.- Cumplimiento de Contratos	Ponderación
Carta bajo protesta de decir verdad firmada por el Representante Legal en la cual se especifique que ha verificado las capacidades de los equipos detalladas en los anexos de las presentes bases y que se compromete a que estos son funcionales y no afectan a la correcta operación de la solución propuesta, o en su caso la propuesta de las alternativas necesarias que el proveedor implementará con la finalidad de garantizar que el Sistema de Administración Hotelera y de Convenciones ofrezca las funcionalidades especificadas en el Anexo 3 (Tres).	5
Carta firmada por su representante legal en donde indique que la solución ofertada, es comercial y a sido implementada en al menos 1 hotel similar demostrando el cumplimiento en tiempos de instalación de otros clientes y cumplimiento a cláusulas contratadas.	2.5
Copia Simple del Manual de uso de la solución por cada componente.	2.5

Ponderación Máxima Obtenible: 10

Total de la Ponderación Máxima Obtenible por un licitante: 50

Toda propuesta con menos de 37.5 puntos será considerada como no solvente y se procederá a desecharla.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

CONVOCATORIA
LICITACION PUBLICA INTERNACIONAL
0641322-044-11

CALENDARIO DE ENTREGA

LA ENTREGA DEL BIEN SE RELIZARÁ EN DÍAS HÁBILES Y EL HORARIO ESTABLECIDO EN LA PRESENTE CONVOCATORIA.

ANEXOS
MISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

1. Introducción

Ofimática les presenta la solución de un Sistema Integral de Administración Hotelera y Convenciones para los cuatro Centros Vacacionales con los que cuenta el IMSS, su central de reservaciones, la Unidad de Congresos y la oficina de Turismo, que será capaz de soportar toda la operación en conjunto.

Nuestra solución les dará la posibilidad de integrar la central de reservaciones con la página web y aceptar reservaciones por este medio electrónico

2. Objetivo.

- Entregar las licencias del sistema integral de administración hotelera y convenciones para los Centros Vacacionales y de Convenciones, la Central de Reservaciones de la Oficina de Turismo y Convenciones y la Unidad de Congresos.

Con las siguientes ventajas específicas:

- Mejoraremos el funcionamiento de los Centros Vacacionales y de Convenciones del Instituto a través de un sistema con software de hotelería comercial.
- Modernizaremos la operación de la Central de Reservaciones de la Oficina de Turismo y Convenciones, la cual podrá consultar la información de los Centros Vacacionales y de Convenciones del Instituto tal y como si estuvieran operando localmente.
- Operar un sistema informático en la Unidad de Congresos, con el cual podrá configurar y administrar los Auditorios, Salas de Trabajo y Espacios disponibles, para su control y comercialización.

3. Alcance.

- Entregar las licencias del sistema integral de la administración hotelera y convenciones para automatizar, conforme a los requerimientos y funcionalidades especificadas en este anexo técnico, la operación de los Centros Vacacionales y de Convenciones de Oaxtepec, Metepec, La Trinidad y Malintzi, así como la Central de Reservaciones de la Oficina de Turismo y Convenciones y la Unidad de Congresos.

4. Ámbito de operación

El ámbito del sistema propuesto cubrirá a los siguientes sitios:

Sitio	Ubicación
Centro Vacacional y de Convenciones Oaxtepec	Autopista México-Cuautla Km.27, Municipio de Yautepec, Estado de Morelos.
Centro Vacacional y de Convenciones Metepec	Avenida de la Compañía s/n, Metepec, municipio de Atlixco, Puebla, Pue.
Centro Vacacional y de Convenciones Trinidad	Av. del Trabajo S/N, Municipio de Santa Cruz, Tlaxcala. Desviación en el km. 10 por la autopista Tlaxcala - Apizaco.
Centro Vacacional y de Convenciones Malintzi	Faldas del volcán "La Malinche", municipio de Huamantla, Tlaxcala.
Central de Reservaciones, Oficina de Turismo y Convenciones	Av. Cuauhtémoc 330, Col Doctores C.P. 06700 México D.F.
Unidad de Congresos C.M.N. Siglo XXI	Av. Cuauhtémoc 330, Col Doctores C.P. 06700 México D.F.
Site Nivel Central	Este sitio se definirá durante el transcurso de la implementación, pudiendo ser México D.F. o Monterrey, N.L.

5. Especificaciones que nuestra solución cubre: para la administración hotelera y centros de convenciones.

En esta sección, describimos las especificaciones y necesidades que nuestra aplicación cubre para brindar una solución de administración hotelera y convenciones

5.1 Especificación técnica

5.1.1 Arquitectura de operación.

Ofimática asegura, que dentro de su propuesta técnica, el sistema propuesto cuenta con una arquitectura de operación que brinda una solución de administración hotelera cliente/servidor de al menos dos capas. Integrando en la operación dos servidores, en cada CVC, dedicados exclusivamente a fungir como servidores de base de datos, uno de ellos trabajará en espejo para respaldos y posibles caídas del sistema. (Sistema RDBMS, back-end, "Servidor de base de datos y CRS"). De acuerdo a las características descritas en el Apartado 2.

Nuestra aplicación tiene la funcionalidad de operación dentro de un ambiente de red LAN/WAN. Dentro del ambiente LAN tiene la capacidad de conectar como mínimo a 80 clientes por cada Centro Vacacional y de Convenciones, de acuerdo con las características del equipo servidor y la infraestructura de red disponible del Instituto.

Ofimática garantiza que dentro del ambiente WAN, para el caso de la OTC, los clientes de la OTC podrán interactuar con el "Servidor de reservaciones", mostrado en el diagrama de contexto (fig. 1), en donde se está actualizando y replicando la información de los 4 CVC necesaria para reservaciones y disponibilidades. La actualización y/o replicación es por evento y en línea, de modo que cualquier movimiento que afecte disponibilidades de cualquier CVC se verá reflejado en el servidor de la OTC y viceversa. El tiempo de actualización y replicación será configurado de acuerdo a las características descritas en el Apartado 1.

La solución tiene la funcionalidad web de *reservaciones en línea* para usuarios finales, agencias, mayoristas y empresas (B2B y B2C). La aplicación trabaja con un servidor de aplicaciones y base de datos en el site central independiente a las demás aplicaciones para garantizar la seguridad, y enviará la información de la reserva a cada CVC en línea. Así mismo todos los cambios que se realicen en la aplicación desde el administrador se verán reflejados al instante o en tiempo real en la página web. De acuerdo a las características descritas en el Apartado 1.

Nuestra solución integra, como parte de la solución, un módulo que permite contar con la *información de inteligencia de negocio* para medir en tiempo real la situación actual e indicadores principales del negocio, mismo que serán alojados en el servidor dedicado. De acuerdo a las características descritas en el Apartado 1.

Además cuenta con un módulo para *administración y manejo de salas de trabajo, auditorios y espacios*, que podrá ser usado en la Unidad de Congresos este módulo se puede alojar en un servidor independiente o compartido en donde se alojará tanto la parte aplicativa, como la base de datos y reglas del negocio de la UC. De acuerdo a las características descritas en el Apartado 1.

El módulo de inteligencia de negocios y el módulo de la Unidad de Congresos podrán residir en el mismo servidor dependiendo de la saturación del mismo y tamaño de dichos aplicativos, siempre y cuando se asegure la capacidad de respuesta.

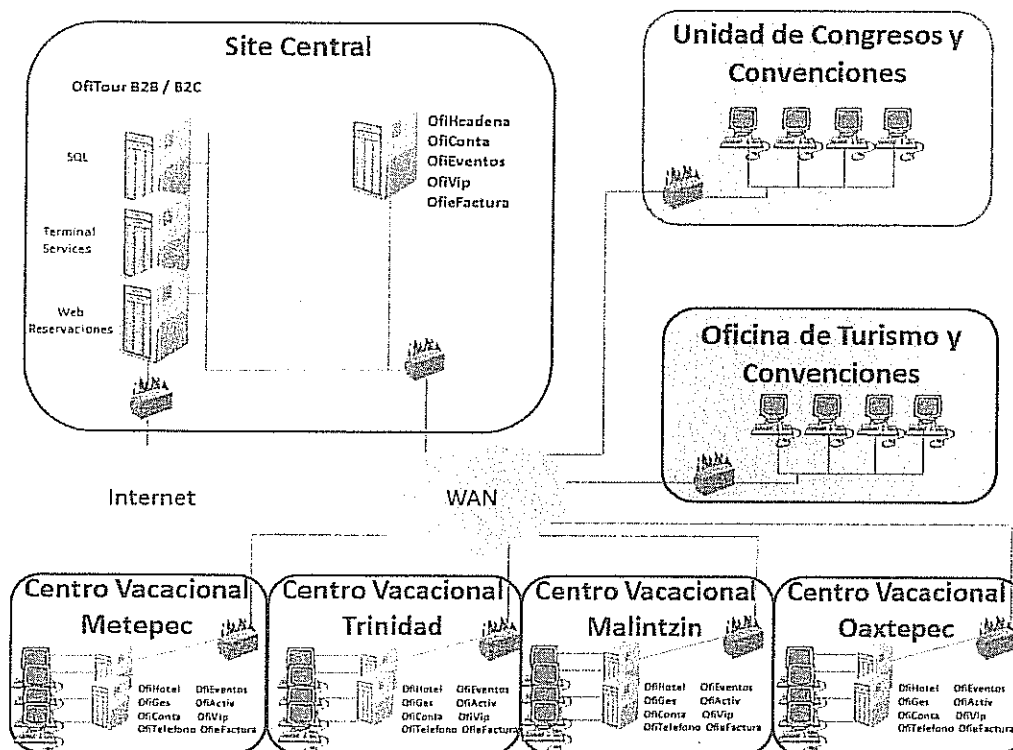
Todos los módulos que integran la solución así como sus funcionalidades, interactúan entre sí y forman parte del sistema integral de administración hotelera y de convenciones.

Ofimática México asegura, que el sistema puede ser instalado y operar en el equipo especificado en el APARTADO 1 y 2.

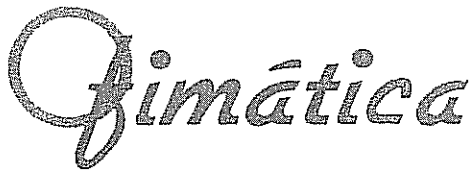
Nuestra aplicación trabaja como una sola entidad, pues tiene la capacidad de acceder a la funcionalidad completa del sistema que se encuentre instalado en cada CVC, en la OTC y UC, desde cualquier punto de acceso. Para esto se propone que utilizando herramientas de escritorio remoto se pueda acceder a los servidores de cada CVC, en caso de que el IMSS opte se podrán utilizar VPN (red privada virtual) con lo que se tendrá acceso completo a la información requerida. Cubriendo así los requisitos de seguridad solicitados.

Ofimática asegura, que la arquitectura del sistema propuesto es modular y flexible desde el punto de vista de la incorporación de más clientes, terminales punto de venta y otros dispositivos.

Presentamos el diagrama de arquitectura solicitado cliente/servidor detallando nombre y función de los componentes involucrados, así como la conectividad



Los anchos de banda recomendados serian: para cada CVC por lo menos de 4mb de preferencia síncrono (tanto de subida como de bajada) esto para garantizar la comunicación eficiente cuando se requiera acceder. Para el site central para las aplicaciones de business intelligence y ofieventos recomendamos igual una conexión de 4mb, para la central de reservas una conexión de 4mb y para la página web por lo menos



ANEXOS
-000079
DIVISION DE CONTRATOS
Y APARTADO TECNICO

de 20mb para que los visitantes en todo momento recomendamos que sean sincrónicas las conexiones, el IMSS será responsable en todo momento de estos enlaces tanto en el funcionamiento como en el ancho de banda, si por la operación se analiza que se requiere aumentar se los informaremos con un oficio para que tomen las acciones necesarias. La red LAN de cada centro vacacional debería de ser de 100mb continuo en todo momento para garantizar un buen desempeño de los equipo.

Debido a la operación crítica de los CVC, así como la información que estos manejan, **garantizamos que el sistema propuesto puede operar en un servidor, como el especificado en el APARTADO 2, del anexo técnico.**

Así mismo, certificamos que el sistema propuesto, se ejecuta en el equipo descrito en el APARTADO 1, del anexo técnico, para la cantidad de usuarios mínimos.

Utilizando nuestro módulo de OfiTelefono nos permite integrar conmutadores telefónicos, debido a que cada central telefónica difiere de protocolos de comunicación o los tipos de puertos de comunicación pueden ser seriales o IP, se integrarán específicamente a los conmutadores con los que se cuenten dentro de cada CVC. Ofimática se encargará de hacer todo lo necesario para su correcto funcionamiento

Nuestra solución está diseñada para poder trabajar con equipos de punto de venta Touchscreen, en el momento que se requiera. Funciona perfectamente con los equipos especificados en el APARTADO 3 del anexo técnico, la compatibilidad de los cajones de dinero está más relacionada al tipo de impresora que sean compatibles entre ambos dispositivos, nuestra aplicación puede funcionar con cualquier cajón de dinero siempre y cuando se integre a las impresoras.

Cada CVC tendrá la misma arquitectura, independientemente se podrán personalizar los servicios o productos que cada uno ofrece

Nuestro sistema actualizará la información de los CVC en el servidor central donde se aloje la aplicación de business intelligence.

Toda la plataforma está diseñada para trabajar con arquitectura Windows - INTEL y basada en computadoras personales (PC's).

Nuestra propuesta considera los POS dentro de cada uno de los CVC con el numero de terminales que requiera el instituto y cuentan con la opción de ofrecer servicios diferentes en cada uno.

Las terminales de punto de venta (POS) permitirán una operación continua e independiente de otras terminales POS, para esto cada terminal tendrá que tener instalado Microsoft SQL express para su correcto funcionamiento, requerirá que el suministro de energía eléctrica esté garantizado para poder operar. Con estos equipos se podrán emitir tickets utilizando las impresoras que estén conectadas a la Terminal descritas en el Apartado 4 del anexo técnico. Nuestra aplicación les permitirá adicionar servicios o productos en cualquier momento.

El servidor de cada CVC concentrará la información acerca de las ventas por cada uno de los centros de consumo para, posteriormente, realizar las actualizaciones en el sistema. Esta actualización será en línea y de acuerdo a la configuración requerida por el Instituto, podrá ejecutarse bajo los conceptos de "carga a la habitación" o por "servicios" que proporciona cada uno de los CVC.

Adicionalmente, en el "servidor de cada CVC", el sistema propuesto cumple con la posibilidad de interoperar con módulos externos y con dispositivos que actualmente tienen los CVC, así como con los PBX y tarificadores.

Nuestro sistema permite adicionar dispositivos externos como son lectores de bandas magnéticas, huellas digitales, lectores de proximidad, conmutadores para tarificar dentro de las habitaciones, escáneres que pueden leer un documento agilizando el registro (Check-In) de un huésped, kiosko de Check-Out, etc.

A través del enlace WAN, cada uno de los servidores de los CVC podrá ser accedido mediante equipos que tendrá la Central de Reservas dentro de la OTC. De esta forma, cada equipo de la OTC puede verse como una "extensión" de las terminales que tiene cada uno de los CVC, o acceder al servidor central de reservas.

Certificamos que la funcionalidad que utilizarán los clientes, funciona adecuadamente y conforme a los criterios de aceptación descritos en el técnico, en los equipos especificados en el APARTADO 5.

5.1.2 Infraestructura y servicios de los centros vacacionales, oficina de turismo y convenciones y unidad de congresos.

Nuestra licencia cubrirá el número de usuarios por lo menos de acuerdo al cuadro descrito en las bases y especificado en nuestra propuesta económica.

5.1.3 Requerimientos de seguridad

En materia de seguridad, el sistema propuesto proporciona como mínimo la siguiente funcionalidad:

- Cuenta con un único usuario administrador, el cual tendrá todos los privilegios del sistema para su configuración, alta, baja y cambios de cuentas de acceso al sistema, por cada CVC, OTC y UC.
- Cuenta con un esquema de claves y contraseñas para el control de acceso al sistema de todos los usuarios del mismo.
- Cuenta con una bitácora donde se registren las operaciones hechas sobre reservas y/o folios, detallando: clave del usuario, día, hora, número de reservación o folio afectado, acción tomada, dato cambiado, estado anterior y estado posterior al cambio.
- Cuenta con un esquema de roles y perfiles configurables por el usuario administrador. Este esquema de roles y perfiles deberá proveer una cobertura operativa a la clave de acceso para un usuario cualquiera. De esta forma, será posible asignar accesos restringidos a módulos o a funcionalidad específica del sistema. Los perfiles y roles, como mínimo, podrán definirse como: acceso total y sin límites a las aplicaciones de los módulos, acceso de solo lectura, acceso a aplicaciones específicas y sin acceso para cada uno de los módulos que el instituto determine.
- Para la autorización de una operación no contemplada dentro del perfil operativo, el sistema cuenta con capacidad de autorización mediante el ingreso de clave y password del administrador del sistema es decir con su usuario y contraseña podrá realizarla.

5.1.4 Requerimientos técnicos

El sistema propuesto cumple con los siguientes requisitos:

- Los cliente-servidor del sistema (tanto los locales como los de la OTC) se ejecutan en plataformas Intel con sistema operativo Windows XP o superior.

- Las estaciones de trabajo, como mínimo, Pentium IV con 128 MB en memoria RAM con 60 GB en disco duro (HD) y conexión a red de área local de 10Mbps, independientemente de la infraestructura con que cuenta el Instituto especificada en los apartados respectivos.
- Funciona en una red de datos Ethernet utilizando el protocolo de comunicaciones TCP/IP.
- Funciona bajo un esquema de red LAN/WAN.
- Utiliza como back-end una base de datos relacional (SQL SERVER) que garantiza la integridad de los datos. Las licencias del SQL SERVER irán acorde al número de usuarios concurrentes que se instalen en cada uno de los Servidores, el servidor de OfiTour recomendamos que sea sin límite de usuarios ya que tendrá la conexión a la página Web.
- Podrán acceder a la información de la base de datos, con la finalidad de explotación de ésta, así como también acceso al esquema de la base de datos (entidad relación y diccionario de datos), sin que ésta sea modificada por el Instituto.
- En caso de falla de corriente eléctrica, el sistema pueda recuperar transacciones para llevarlo al estado de operación previo a la falla. Recomendamos contar con los equipos suficientes para garantizar el suministro de energía en todo momento
- Interfaz gráfica para todos los componentes y/o módulos, esta organizada con base a menús organizados por función y/o proceso.
- El sistema permitirá modificar su operación a través de configuración y/o parametrización de sus componentes. De esta forma el sistema puede incorporar nuevos requerimientos de los CVC, OTC y UC y/o ajustar su funcionamiento conforme la operación actual de dichas Unidades de Servicio. Como mínimo, se puede configurar lo siguiente:
 - Datos generales de la Unidad de Servicio (CVC y UC).
 - Hoteles y secciones, pisos o tipos de habitación.
 - Habitaciones, características de las habitaciones y tipos de cama.
 - Definir y administrar salas, auditorios, espacios, áreas verdes, instalaciones deportivas, espacios recreativos, etc.
 - Catálogo para administración de eventos sociales, grupos y convenciones.
 - Campamento, balneario y servicios adicionales (renta de servicios, estacionamiento, etc.)
 - Monedas que el sistema puede manejar, así como su tipo de cambio. El sistema es multimonedas
 - Base de datos de clientes e información adicional del huésped (como intereses, preferencias, fechas de nacimiento, etc.).
 - Tipos de tarifas e impuestos.
 - Promociones, paquetes, descuentos por perfiles.
 - Definir y administrar apartados o cupos para comercialización web B2B y B2C.
 - Tarifas negociadas para empresas y operadoras mayoristas, con sus propias temporadas.
 - Campos obligatorios para registro de huéspedes y grupos.
 - Grupos y departamentos en que se componen los Centros Vacacionales.
 - Tipos de pago y tipos de descuentos.
 - Inventario de blancos y amenidades por tipo de habitación.
 - Cuentas contables de ingresos, egresos, descuentos, cajas, etc.
 - Administración de espacios concesionados.
 - Catálogo de proveedores.
 - Múltiples almacenes y artículos por familias y subfamilias de productos.
 - Costos de daños y artículos faltantes.
 - Rutinas de mantenimiento, artículos de mantenimiento, asignación de personal de mantenimiento, etc.
 - Artículos perdidos y encontrados.
 - Interfases, configuraciones PBX y extensiones telefónicas.

- Personalización de reportes para todas las áreas.
- Configuración de mensajería interna.
- Usuarios y privilegios.
- El sistema esta diseñado de tal forma que pueda incorporar futuros requerimientos funcionales sin mayor dificultad e integrándolos sobre la misma plataforma especificada.
- Certificamos que las las especificaciones técnicas y operativas de las terminales punto de venta, descritas en el APARTADO 3, del anexo técnico son 100% compatibles con el sistema propuesto.
- El sistema propuesto maneja la interfaz a usuarios en idioma español.

5.1.5 Reporteador

El sistema propuesto contiene una herramienta de generación de reportes y consultas, la cual cumple con lo siguiente:

- Permitir la generación de consultas y reportes de manera fácil y sencilla a través del uso de pantallas de ayuda, las cuales guiarán al usuario paso a paso para la creación del reporte y/o consulta.
- Es gráfica y en idioma español.
- La herramienta es capaz de poder generar consultas y reportes de cualquier dato del que se encuentre almacenada en las tablas de la base de datos del sistema propuesto. Para tal efecto, integraremos plantilla de reportes base para que a partir de ellos se generen los requeridos por el usuario.
- Cuenta con la capacidad de poder ejecutar reportes y consultas previamente establecidos.
- Las consultas pueden ser exportadas a herramientas Office Word, Excel y PDF en sus últimas versiones.
- Cuenta con la posibilidad de realizar búsquedas avanzadas por componentes utilizando operadores lógicos y filtros.

5.1.6 Interfases para intercambio de datos

El sistema en caso de ser necesario podrá permitir el envío y recepción de datos hacia y desde diferentes sistemas externos.

Proporcionará acceso a la información de la base de datos, con la finalidad de explotación de ésta, así como también acceso al esquema de la base de datos (entidad relación y diccionario de datos), sin que ésta sea modificada por el Instituto.

5.1.7 Interfaces para PBX

Nuestra propuesta incluye la solución necesaria para el correcto funcionamiento de un conmutador con nuestra solución de administración hotelera, como:

- Cambio de estatus de limpieza de habitación desde la extensión telefónica.
- Apertura y cierre de líneas telefónicas.
- Configuración de costos de llamadas.

5.2 Funcionalidad operativa

El sistema propuesto cumplirá con la funcionalidad mínima que se describe a continuación, en los módulos siguientes:

5.2.3 Reservas en línea (Internet).

- 5.2.3.1 El sistema cuenta con opciones de configuración y programación que permitan realizar enlaces para que el cliente pueda visualizar la disponibilidad de habitaciones, casas, cabañas, salas de trabajo e instalaciones de cada CVC en tiempo real y a través de la página de internet de los CVC.
- 5.2.3.2 Visualización de toda la disponibilidad de cuartos de todos los centros vacacionales, por tipo de habitación con posibilidad de reserva y pago.
- 5.2.3.3 Visualización de todas las salas de trabajo e instalaciones de cada centro vacacional.
- 5.2.3.4 El portal WEB en línea contará con un motor de búsqueda por Ciudad, Centro Vacacional, Tipo de Hospedaje.
- 5.2.3.5 El portal WEB en línea tiene la funcionalidad de establecer cupos a la disponibilidad, para no afectar a todo el inventario real de los centros, definiendo un cupo para cada tipo de habitación de cada centro.
- 5.2.3.6 El usuario que realice la reserva podrá consultar y/o cancelarla, no modificarla. Este proceso de modificación solo podrá hacerlo personal autorizado.
- 5.2.3.7 El sistema permite, políticas de cancelación con las penalizaciones definidas.
- 5.2.3.8 Permitir el apartado o reservación en línea a través de la confirmación de la reservación mediante un número de tarjeta bancaria de crédito o débito.
- 5.2.3.9 El importe del pago de la reserva para su confirmación deberá ser configurado por el administrador y/o por cada producto por ejemplo al 100% sobre el total del valor de la reserva.
- 5.2.3.10 El pago en línea con el banco será mediante una terminal punto de venta virtual que sea exclusiva para ello y es responsabilidad del Instituto contratarla.
- 5.2.3.11 El sistema cuenta también con la capacidad de que cuando el usuario a través de la página de internet de los CVC solicite el apartado de una habitación, casa o cabaña, este se realice de manera inmediata y en tiempo real, afectando al cupo del inventario de habitaciones disponibles en el sistema del CVC correspondiente en las fechas solicitadas y permitiendo su visualización por los operadores de reservaciones familiares de la OTC, así como de cada CVC, diferenciando éstas de las reservaciones realizadas en la OTC y en cada CVC.
- 5.2.3.12 Cada CVC recibirá la información de las reservas efectuadas inmediatamente, pero sólo para dicho Centro y nunca se podrá reservar más allá de la disponibilidad del cupo definido. Además podrá visualizar una lista con las peticiones o consultas que se hayan realizado desde la web.
- 5.2.3.13 Contarán con un esquema de perfiles configurables por el usuario administrador. Este esquema de roles y perfiles proveerá una cobertura operativa para la cancelación o

transferencia de reservaciones en línea para un usuario con funcionalidad específica para realizar estas operaciones.

- 5.2.3.14 Contarán con una bitácora donde se registren las operaciones hechas sobre reservaciones por internet folios, detallando: clave del usuario, terminal, día, hora, número de reservación o folio afectado, acción tomada, dato cambiado, estado anterior y estado posterior al cambio. Cada reserva realizada dispondrá de un histórico desde su creación y con todas las posibles modificaciones efectuadas con el usuario, fechas, horas y modificación realizada.
- 5.2.3.15 El sistema contará con un reporte específico de las reservaciones en línea, donde se podrán visualizar tanto las confirmadas o las posibles consultas o peticiones en la web del cliente.
- 5.2.3.16 El sistema WEB cuenta con un servicio de e-mailing para peticiones especiales, o preguntas, sin reservar, que atenderán en los respectivos CVC (se re direccionará a los centros para su solución).

5.2.4 Reservaciones Personales.

- 5.2.4.1 El sistema tiene la funcionalidad que permite realizar reservaciones desde cualquier punto de la red de datos de cualquiera de los CVC o la OTC permitiendo consultar la disponibilidad de las habitaciones lo cual podrá realizarse en un lapso no mayor a 3 minutos. (el tiempo de respuesta dependerá del ancho de banda asignado).
- 5.2.4.2 El sistema es configurable para hacer reservas en cualquier CVC, ya sea local o remotamente. La reserva deberá ser creada con todos los datos que pide el sistema, exceptuando en los casos que la reserva se cree directamente en el CVC.
- 5.2.4.3 Desde el mismo centro se verán las reservas realizadas manualmente y/o las capturadas por la web, pero se admite poder reservar más habitaciones de las disponibles, generando sobreventa, aunque lógicamente el sistema siempre avisará cuando esto ocurra, para ser controlado por los responsables de área.
- 5.2.4.4 El sistema de la OTC contará con todas las opciones de reservación, modificación, y cancelación de reservas para perfiles determinados.
- 5.2.4.5 El sistema aplicará todas las políticas asociadas y definidas a cada una de las tarifas al momento de la reservación, con sus precios y condiciones especiales, automáticamente.
- 5.2.4.6 Las reservas serán confirmadas y asignadas en el momento que se pague la tarifa completa.
- 5.2.4.7 Los pagos podrán realizarse mediante cualquier método de pago permitido por el Instituto. En el caso de realizarse mediante tarjeta, la terminal punto de venta depende de una interface con el banco, misma que negociará el Instituto con el banco, y permitirá la conexión con el sistema.

- 5.2.4.8 En caso de cancelaciones, el sistema aplicara la penalización asociada a la política de dicha reserva. De forma automática en función de las políticas que el Instituto establezca las cuales deberán ser configurables por el administrador del sistema.
- 5.2.4.9 Al no existir prepago para realizar una reserva (reserva no garantizada), se asignara una fecha de validez de reserva (2 días), que una vez sobrepasada, y no recibido pago en garantía, se cancelará de manera automática contando un reporte de los estatus de las reservaciones.
- 5.2.4.10 Desde la OTC, se tendrá acceso a los 4 CVC de forma remota. Bastará con seleccionar desde una lista para acceder a él, (administración de escritorios remotos), una vez se haya conectado con el CVC se seleccionará el tipo reservación que desee consultar.
- 5.2.4.11 No permitirá la realización de sobreventas por parte de los operadores del área de reservaciones y contará con accesos únicos del jefe del área de reservaciones para que solo el autorice las sobreventas que por diferentes causas sean permitidas.

5.2.5 Reservaciones Telefónicas con cargo a tarjetas de crédito.

- 5.2.5.1 Cuenta con un apartado que permita identificar las reservaciones realizadas vía telefónica y con pago por tarjeta de crédito, su seguimiento hasta su confirmación y configuración de un historial de este tipo de reservaciones para su seguimiento por parte del personal del área de reservaciones en donde la acción tomada en cada caso y a su vez emite reportes estadísticos de seguimiento a este tipo de reservaciones por cada persona que las atiende, así como el número de reservaciones realizadas por este medio, reservaciones concretadas y no concretadas.

5.2.6 Tarifas y precios de los servicios

- 5.2.6.1 Contarán con todas las funcionalidades específicas de carga tarifaria y precios para los diferentes servicios del Instituto (por habitación, temporadas, etc.)
- 5.2.6.2 Estas tarifas irán asociadas a unas políticas de administración de precios, como penalización por cancelación que deberán ser configurables a necesidad del administrador.
- 5.2.6.3 El sistema calculará automáticamente dichos gastos por cancelación o modificación de tarifa o condiciones.
- 5.2.6.4 Al incluir paquetes promocionales automáticamente aplicara la tarifa del paquete vigente.
- 5.2.6.5 El sistema ofrece la parametrización de los periodos de vigencia de tarifas, esto es, definir su fecha de inicio y de término, de acuerdo al Hotel o Centro Vacacional y de Convenciones.
- 5.2.6.6 Podrán mantener el histórico de dichas tarifas, para poder consultar ventas de periodos anteriores, basados en las tarifas establecidas para esa fecha.

- 5.2.6.7 El sistema contará con todas las funcionalidades específicas de carga tarifaria y precios para los diferentes servicios del Instituto (por habitación, hotel, temporadas, etc.); de manera muy sencilla y práctica, inclusive de manera gráfica a través de calendarios.
- 5.2.6.8 Asimismo permite precargar las tarifas de cualquier periodo anterior, para facilitar la introducción de tarifas en nuevos periodos, esto con la inclusión de un modificador en base a un porcentaje de aumento, mismo que servirá para actualizar de manera interactiva todas las tarifas para el nuevo periodo.
- 5.2.6.9 Se podrán definir diferentes tipos de tarifas y/o descuentos sobre las tarifas, de acuerdo a perfiles definidos, mismos que serán parametrizables y modificables por el Instituto, con base en las políticas vigentes establecidas. (tarifa derechohabientes, tarifa empleado IMSS, tarifa INAPAM, etc.)
- 5.2.6.10 Se podrán incluir paquetes todo incluido, mediante la selección por temporadas especiales o días en específico, tipos de habitación, tipo de hotel, tipo de huésped, y servicios adicionales como SPA, desayunos, comidas, transportación, etc.
- 5.2.6.11 Al incluir paquetes promocionales automáticamente se aplicará la tarifa del paquete vigente.
- 5.2.6.12 El sistema tiene la capacidad de incluir promociones por descuentos en base a número de noches seleccionadas, periodos de días festivos, puentes, etc.
- 5.2.6.13 Para el caso de la página web y agencias minoristas o mayoristas se puede definir un apartado ("allotment") y/o habilitar o deshabilitar la visualización de días disponibles, de acuerdo a un administrador de disponibilidad.
- 5.2.6.14 En el caso de los servicios de campamento, balneario y zona recreativa, en cualquier época del año se pueden designar descuentos parametrizables sobre las tarifas al público en general, como parte de una promoción.

5.2.7 Rastreabilidad de las reservas en la OTC

- 5.2.7.1 El sistema de la OTC contará con un control de origen de las reservas hechas por operador de reservas, identificándose su procedencia de WEB, vía telefónica, u oficinas.
- 5.2.7.2 El sistema generará un informe con todas las reservas producidas por los diferentes canales de ventas y por persona que las realiza.

5.2.8 Reservaciones en línea de agencias y empresas

- 5.2.8.1 El sistema permite que los clientes como agencias y empresas del Instituto entren con códigos propios en el portal WEB para realizar sus propias reservas aplicando las condiciones de garantía y confirmación de las mismas.

- 5.2.8.2 Una vez hayan entrado en su entorno de trabajo en WEB, pueden reservar servicios del Instituto, aplicando las tarifas, convenios, políticas, etc. ya acordados previamente con el Instituto bajo contratos, y basados en temporadas, tipos de habitaciones, etc....
- 5.2.8.3 Los métodos de pago, prepagos y liquidaciones son automatizados en el sistema para el control de la entidad y del Instituto
- 5.2.8.4 Cada liquidación, método de pago y cobro, se encuentra contemplado en el sistema, y asociado a su cuenta contable para la administración del Instituto
- 5.2.8.5 El sistema cuenta con todo tipo de reportes asociados a reservas hechas por cada entidad legal, así como su administración de caja, tesorería, etc....

5.2.9 Disponibilidad de inventario de servicios

- 5.2.9.1 La OTC contará con todo el inventario disponible de los 4 CVC: habitaciones, casas, cabañas, villas, suites, áreas de trabajo asignado por cupos.
- 5.2.9.2 La OTC contará con productos especiales, como paquetes promocionales, balnearios, "day pass", y actividades controladas por los CVC.
- 5.2.9.3 El sistema cuenta con opciones de configuración y programación que permitan realizar enlaces para que el cliente pueda visualizar la disponibilidad de habitaciones, casas, cabañas, salas de trabajo e instalaciones de cada CVC en tiempo real y a través de la página de internet de los Centros Vacacionales.

5.2.10 Consultas Generales

- 5.2.10.1 El sistema cuenta de manera interactiva y en línea, también vía reportes consultar la disponibilidad y ocupación de las habitaciones de los centros vacacionales (control de ocupación), con la siguiente funcionalidad:
- 5.2.10.1.1 Visualización de número de habitaciones ocupadas, disponibles, reservadas y garantizadas.
 - 5.2.10.1.2 Ocupación proyectada por tipo de habitación y por centro.
 - 5.2.10.1.3 Ingreso estimado y la tarifa promedio estimada.
 - 5.2.10.1.4 Cálculo de porcentaje de ocupación y rentabilidad.
- 5.2.10.2 El sistema puede controlar y seguir todas las reservaciones no confirmadas a una fecha señalada. Manejará la liberación de las mismas para dejarlas en estado de disponible. Estas reservas no conllevan garantía en un periodo determinado y de manera automática.
- 5.2.10.3 Asimismo controla y hace seguimiento de aquellas reservas garantizadas, ya sea con pago completo, depósito o tarjeta de crédito, o con depósitos a cuenta, en las mismas formas de pago, para realizar por parte del OTC las oportunas correcciones.

5.2.11 Envío de confirmación de reservación en línea

- 5.2.11.1 Permitirá que una vez que el usuario confirme una reservación por internet a través de un número de tarjeta bancaria, el envío de un formulario de confirmación el cual podrá ser configurado por el administrador del sistema e incluirá: el número de reservación, CVC y fechas de estancia (entrada y salida) mismo que deberá ser almacenado en la base de datos y estará disponible para su visualización e impresión a través de el rastreo del número de reservación.
- 5.2.11.2 Una vez realizada la reserva, cada usuario recibirá la confirmación de reserva y/o recibo del cargo por el prepago realizado, vía correo electrónico.
- 5.2.11.3 El sistema, así como los CVC y OTC, recibirán la reserva con todos sus datos. Todos los puntos de reservaciones del Instituto tendrán acceso a esta información para no duplicar reservaciones. Y no permitirá la realización de reservas sin el llenado de todos los datos.

5.2.12 Contratos comerciales

- 5.2.12.1 El sistema cuenta con la carga de todos los contratos comerciales con agencias de viajes, empresas y asociaciones, asociando todas las políticas de reservación, modificación, cancelación, tarifas aplicados, por temporada, por cada contrato.
- 5.2.12.2 El sistema es flexible para que una misma entidad legal (agencia, empresa o asociación) pueda tener diferentes contratos asociados a la misma, con diferentes condiciones cada uno de ellos dependiendo del tipo de habitación, servicio, precio, temporada, etc....
- 5.2.12.3 Permitirá el manejo de comisiones o descuentos para administrar los programas comerciales e incentivos a empresas y agencias de viajes.

5.2.13 Visualización y apartado del inventario de habitaciones y servicios.

- 5.2.13.1 Permitirá la visualización de la disponibilidad de habitaciones casas, cabañas e instalaciones, para la selección del personal de reservaciones de manera sencilla pudiendo realizar cambios de CVC para su consulta de manera directa y rápida con una respuesta rápida.

5.2.14 Cancelaciones y transferencias.

- 5.2.14.1 Cuenta con la funcionalidad de realizar transferencias de fechas, habitaciones o instalaciones conforme a las políticas vigentes previamente configuradas con un esquema que permita el fácil acceso y visualización del espacio disponible conforme a políticas vigentes. Este proceso se podrá realizar siempre y cuando dicha transferencia se realice dentro del mismo CVC. En caso de que se realicen transferencias entre CVC, se deberá anular la primera, para poder dar de alta como nueva reserva en el CVC nuevo.

- 5.2.14.2 Contarán con un sistema de avisos cuando se realice una doble reserva en la misma fecha y con el mismo RFC o medio de identificación, dentro del CVG, para no restringir la venta de las habitaciones pero informar de esa posible duplicidad.
- 5.2.14.3 Tendrán la funcionalidad de configurar las diferentes políticas de cancelación o transferencia de tal manera que el operador de reservaciones familiares no pueda autorizar una cancelación o transferencia de alguna reservación que viole alguna política preestablecida.
- 5.2.14.4 Podrán contar con un cálculo fácil de los montos de penalización correspondientes a cada reservación conforme a las políticas vigentes evitando que el personal del área de reservaciones realice cálculos manuales de las penalizaciones correspondientes.
- 5.2.14.5 Contará con configuraciones de usuarios en la cual solo las personas designadas podrán realizar movimientos en cancelaciones y transferencias no autorizados.
- 5.2.14.6 Podrán contar con la emisión de un reporte de transferencias y movimientos de reservaciones, mismos que se vean reflejados en los cortes de caja los cuales tendrán que ser flexibles para la configuración del administrador del sistema.
- 5.2.14.7 El sistema cuenta con un reporte detallado de los movimientos de caja, agrupado por los tipos de operación, (cancelación, reservación, transferencia, etc.)

5.2.15 Acceso, selección y control de tarifas, descuento y paquetes promocionales.

- 5.2.15.1 Contarán con un módulo de fácil acceso a la captura de tarifas en sistema que permite integrar las diferentes tarifas, así como modificaciones a las mismas para uso del personal del área de recepción sin necesidad de realizar cálculos por descuentos o paquetes promocionales haciendo un cálculo directo de la tarifa correspondiente a aplicar.
- 5.2.15.2 El sistema contará en este módulo con un acceso directo en la misma reserva para realizar los proceso del punto anterior y para cada habitación a reservar, se podrá aplicar las distintas tarifas configuradas previamente y podrá realizar el recalcular de la reserva para recalcular de nuevo el importe de la reserva. Así mismo, se podrán bloquear tarifas en fechas seleccionadas para que estas no puedan aplicarse en dichas fechas.
- 5.2.15.3 Contarán con una configuración que permita la captura y registro de las diferentes formas de pago ya sea totales, parciales y mixtas de las reservaciones realizadas contando con la flexibilidad para la transferencia de datos desde una terminal punto de venta de tarjetas de crédito así como un reporte o alerta de pagos no realizados que permita la correcta toma de acciones.
- 5.2.15.4 Esto aparecerá sobre la misma lista de reservas del día, existen las columnas para visualizar el importe del prepagado y su estado, (realizado o no) de forma rápida.

- 5.2.15.5 El sistema aporta también un informe específico del estado de las reservas con prepagos.
- 5.2.15.6 Podrán contar con un espacio que especifique el medio de identificación en caso de aplicar alguna tarifa correspondiente a un paquete promocional o convenio la cual deberá ser de fácil configuración por parte del administrador del sistema.
- 5.2.15.7 Las reservas de cualquier canal de venta (WEB, telefónica, físicas u oficinas) pasarán a los diferentes CVC a los que correspondan, ya con su precio dependiendo de la tarifa aplicada, independientemente que los centros no tuviesen creadas esas tarifas con esos precios. No se traspasarían las tarifas, sino los precios aplicados sobre tarifas referentes al paquete o convenio.
- 5.2.15.8 Tendrán la capacidad de emitir los reportes de cierre de caja de manera simplificada y detallada por reservación, usuario y punto de venta, dicho reporte podrá ser configurado por el administrador del sistema y deberá estar ligado a el modulo contable o back office.
- 5.2.15.9 La configuración de cada caja y una caja central tendrá que ser realizada por cada CVC. Cada usuario / punto de venta contará con un código de caja predefinido. Siempre se podrán obtener informes por estos usuarios / puntos de venta y un envío del cierre de caja de cada uno de ellos a una caja central.
- 5.2.15.10 Cada concepto de forma de pago tiene su cuenta contable asociada. Las ventas por efectivo pasaran a una cuenta, las de tarjeta de crédito a otra, las de cheques a otra, y así con cada forma.
- 5.2.15.11 Las cuentas contables pueden estar asociadas a las cuentas contables que el instituto maneja en el sistema PREI-Millennium de la misma forma el sistema deberá contar con la capacidad de envío de información de manera automática al sistema del instituto.
- 5.2.16 Impresión de papeleta de reservación.**
- 5.2.16.1 Tendrán la opción de imprimir una papeleta de confirmación que será fácilmente configurable por el administrador del sistema, y se le pueden agregar los textos y el diseño que se requiera cuantas veces sea necesario.
- 5.2.16.2 La impresión de la confirmación de reserva podrá realizarse cuantas veces se desee. El formato de dicha impresión podrá ser configurado con "Crystal Reports" versión 9, y se podrán tener tantos formatos como se requieran.
- 5.2.16.3 Podrán contar con los controles necesarios para que los operadores del área de reservaciones no puedan seleccionar o capturar tarifas, descuentos o paquetes promocionales diferentes a los previamente establecidos, y configurados para cada habitación, casa, cabaña o instalaciones acción que solo podrá realizarse por el jefe del área.
- 5.2.16.4 Contarán con un reporte que refleje los movimientos en tarifas, autorización de las mismas, nombre del usuario que realizo el movimiento, así como los datos que sean

determinados, y éstos sólo podrán ser hechos por recepción, no por reservas. Dicho reporte tendrá la flexibilidad de ser modificado por el administrador del sistema.

5.2.17 Ingreso de cobros al sistema.

- 5.2.17.1 Contarán con una configuración que permita la captura y registro automático de las diferentes tarifas y tipos de pago (efectivo, Tarjeta de crédito, Vale de la comisión paritaria etc.) realizadas por pagos parciales y mixtos dependiendo la forma de pago contando con la flexibilidad para el ingreso de cobros por paquetes promocionales, convenios celebrados o descuentos otorgados aplicando por vigencia y periodo determinado.
- 5.2.17.2 Todas las tarifas y convenios de la Agencia/Empresa, paquetes promocionales y convenios o descuentos especiales estarán mecanizadas, para que los precios se apliquen de forma automática.
- 5.2.17.3 Los cobros realizados de los prepagos de reservas y/o facturas de estancias serán reflejadas en el detalle de los movimientos de caja por número de caja, tipo de operación, fechas, etc., siempre dentro del mismo CVC.
- 5.2.17.4 El ingreso de tarifas deberá ser automático evitando cualquier tipo de cálculo manual por parte del operador de reservaciones.
- 5.2.17.5 Los importes de los cobros a realizar vendrán ya calculados, controlando el sistema la realización de un posible cobro por un importe superior, así como la diferencia en efectivo cuando se distribuya en distintas formas de pago.
- 5.2.17.6 Contarán con el cálculo rápido para el acceso de tarifas por parte del operador de reservaciones familiares considerando las combinaciones posibles entre tarifas de temporada alta, baja tipos de habitación e instalaciones.
- 5.2.17.7 Las tarifas se podrán seleccionar desde una búsqueda rápida, o directamente desde un combo con todas las tarifas disponibles. Los precios de dichas tarifas serán automáticamente calculados dependiendo de las temporadas y los tipos de habitaciones siempre dentro de un mismo centro. Las tarifas se deberán seleccionar y definir para cada cliente/agencia/empresa en su ficha.
- 5.2.17.8 Podrán tener niveles de seguridad por tipo de usuario impidiendo el cambio de tarifas o cobros incorrectos para lo cual deberá tener la capacidad de realizar cuantas combinaciones sean posibles entre temporadas baja y alta así como tipos de habitaciones y descuentos otorgados.
- 5.2.17.9 Contendrán candados pre-configurados para la aplicación de tarifas conforme a las políticas vigentes determinadas los cuales serán de fácil manejo y cambio por parte del administrador del sistema.

5.2.18 Consulta y Rastreabilidad de disponibilidad de habitaciones

- 5.2.18.1 Permitirá realizar consultas del estatus de una reservación, los movimientos y cambios que se han realizado a la misma a través de un sistema de rastreabilidad sencillo y amigable a través del número de reservación, reportando el usuario que realizó los cambios y su procedencia.

5.2.19 Cambio automático de estatus de habitaciones no confirmadas

- 5.2.19.1 Podrá realizar de manera automática la liberación de espacios que no han sido garantizados o confirmados a través de alguna de las formas de pago establecidas y conforme a las políticas vigentes, este módulo tendrá que ser accesible para la configuración del administrador del sistema.

5.2.20 Registro de información del huésped.

- 5.2.20.1 Permite el registro de los datos del usuario como son: Nombre completo de quien reserva, Nombre completo del huésped (en su caso) procedencia, compañía o nombre del grupo, fecha de entrada y salida, dirección, teléfono correo electrónico, tipo de puntaje, tipo de habitación casa o cabaña, número de personas.....Estos datos estarán disponibles después de la primer captura los cuales deberán ser transferible una vez que se encuentre el nombre completo del huésped o RFC.

5.2.21 Enlace/interface con sistemas periféricos existentes.

- 5.2.21.1 Tendrán la disponibilidad para ser enlazado con sistema o páginas web de ventas de viajes, para consulta de disponibilidad de habitaciones y espacios.
- 5.2.21.2 Tendrán la capacidad de realizar conexiones con sistemas institucionales que permitan una operación rápida y sencilla así como la consolidación de cifras financieras y resultados de ingresos y egresos.
- 5.2.21.3 Se permitirá realizar, consultar y modificar reportes realizando consolidaciones por partida o de manera general de los ingresos y egresos de tal manera que permita el envío de información a los sistemas institucionales establecidos.

5.3 Especificaciones funcionales de reservaciones de grupos.

5.3.3 Visualización, reserva y apartado del inventario de habitaciones.

- 5.3.3.1 Permite la visualización de la disponibilidad de habitaciones para reservaciones de grupo ya sea de manera remota o en PC de escritorio, de manera sencilla pudiendo realizar cambios de centro vacacional para su consulta de manera directa y rápida en un tiempo no mayor a 3 minutos.
- 5.3.3.2 Permite realizar por cuenta de usuario el apartado de un bloque de habitaciones.

5.3.3.3 No se permitirá la realización de sobreventas por parte de los ejecutivos de ventas de grupos, y contara con accesos únicos del jefe del área de reservaciones de grupos para que solo el autorice las sobreventas que por diferentes causas sean permitidas.

5.3.3.4 Permitirá la visualización de los bloqueos de habitaciones efectuados por cada ejecutivo de venta así como un reporte de productividad de ventas en instalaciones y monto.

5.3.4 Presupuestos de grupos y eventos.

5.3.4.1 Permitirá la elaboración de un expediente por grupo donde se den de alta todas las necesidades del cliente, desde menús, actividades extras, materiales extras, planeación de reservas, capacidades de los salones, renta de salón, etc...

5.3.4.2 Permite la elaboración de un presupuesto ajustado a las necesidades arriba indicadas para ser remitido al cliente para su futura confirmación de realización del evento.

5.3.4.3 Cuenta con tabla que permitan realizar los cálculos de presupuestos de gastos por todos los servicios contratados y número de personas así como presupuestos previos de alimentos u otros servicios que ofrezcan los CVC mismos que deberán ser transferido a los formatos de presupuesto y contrato respectivamente asegurando estos puedan ser configurados cuantas veces sea necesario.

5.3.5 Visualización, reserva y apartado de uso de instalaciones.

5.3.5.1 Se permitirá la visualización de la disponibilidad de instalaciones, salas de trabajo y auditorios e instalaciones deportivas, recreativas así como la renta de espacios para la selección del personal de reservaciones de grupos y convenciones ya sea de manera remota o en PC de escritorio, de manera sencilla pudiendo realizar cambios de centro vacacional para su consulta de manera directa y rápida en un tiempo no mayor a 3 minutos.

5.3.5.2 Permitirá realizar el apartado de la renta de instalaciones dando preferencia al ejecutivo de ventas que realizo la solicitud en primer instancia, dichos apartados no podrán ser alterados por otros ejecutivos de venta de grupos. Esto es, tendrán un sistema de pre-reservas y reservas confirmadas.

5.3.5.3 Contarán con accesibilidad para configurar los permisos de cambios de apartados de instalaciones conforme a las necesidades operativas y a través del administrador del sistema.

5.3.5.4 El sistema tiene la opción de traspasar los cargos por dichos servicios del evento hacia una habitación concreta, si así lo requiere el grupo para su correspondiente pago posterior o funcionar de forma autónoma sin estar ligado al módulo de registro de habitaciones.

5.3.5.5 Contarán con accesibilidad para poder mostrar, seleccionar y realizar apartados de los servicios adicionales que se ofrecen en los CVC y servicios subrogados este módulo

deberá ser flexible para su configuración de contenido y forma por parte del administrador del sistema.

5.3.6 Administración del evento.

- 5.3.6.1 Se permitirá el diseño y colocación del salón, a través de un módulo gráfico para que el cliente pueda visualizar como quedaría el salón.
- 5.3.6.2 Podrán procurar una relación detallada de los gastos por menús así como medir las desviaciones sobre el presupuesto realizado al cliente.
- 5.3.6.3 Llevará una relación y control de todos los asistentes al evento, así como asignación de mesas si así fuese requerido por el cliente.
- 5.3.6.4 El sistema cuenta con una agenda donde se confirmaran todos los eventos y se darán de alta los contratados.
- 5.3.6.5 Podrá facturar, llevar control de cobros y pagos, tanto a proveedores como clientes, así como controlar y permitir la elaboración de un expediente por evento donde se den de alta todas las necesidades del cliente, desde menús, actividades extras, materiales extras, asignación de lugares, capacidades de los salones, renta de salón, etc..
- 5.3.6.6 Administrarán los expedientes por evento, presupuestos, contratos, pruebas de menú, entregas a cuenta y control teórico y real del gasto
- 5.3.6.7 Podrán controlar las órdenes a cocina, montaje y preparación.

5.3.7 Cancelaciones y Transferencias de eventos de grupos.

- 5.3.7.1 Contarán con candados por nivel de usuario para poder realizar cancelaciones o transferencias de grupos mismos que estarán limitados por las políticas vigentes y que solo podrán ser autorizados por el responsable del área de grupos y convenciones.
- 5.3.7.2 No permitirá la sobreventa o movimiento de reservaciones de grupo al realizar transferencias de grupos y liberarlos espacios de manera inmediata al realizar una cancelación dejándolos así disponibles para venta en el sector familiar o de grupos.

5.3.8 Ingresos de cobro al sistema.

- 5.3.8.1 Permite capturar los datos fiscales y de facturación del grupo desde la elaboración del presupuesto manteniéndolos hasta el cierre del evento, asignando un número de folio al grupo para seguimiento de pagos, abonos de depósito en garantía, cancelaciones o transferencias y cualquier solicitud.
- 5.3.8.2 Contarán con reportes de aviso de falta de confirmación de pago de algún evento de grupos.

5.3.9 Rastreabilidad y comunicación

- 5.3.9.1 Permitirá elaborar una base de datos de los clientes que soliciten información de grupos y convenciones así como de los que realicen eventos en los CVC la cual será de acceso a todos los ejecutivos de ventas de grupos y fungirá como una lista de espera en caso de que una empresa solicite un evento en una fecha ya reservada.
- 5.3.9.2 Se podrá permitir rastrear los movimientos que se realizaron en un evento, el nombre y la clave de la persona que los realizó y un reporte de ventas por ejecutivo de ventas de grupos.
- 5.3.9.3 Permitirá hacer vía sistema la rastreabilidad de los servicios contratados de manera inicial por el coordinador de grupos, las cancelaciones, servicios adicionales solicitados, cargos realizados a la cuenta del grupo, cargos por proveedores elaborando de manera automática un reporte de cierre del evento, el cual realizará descuentos de cargos del depósito en garantía y permitirá la consulta vía reportes al jefe del área de grupos y convenciones de la existencia de saldo evitando por niveles de seguridad de usuario realizar cargos a la cuenta del coordinador de grupos que no estén respaldados con un documento de pago.

5.3.10 Enlace/interfase con sistemas periféricos existentes.

- 5.3.10.1 Tendrán la capacidad de realizar conexiones con sistemas institucionales reportando cifras totales y parciales de los eventos realizados ya que una vez que se realice el cierre del evento se traslade la información al módulo contable para su validación y registro en cierre contable correspondiente.
- 5.3.10.2 Permitirá realizar, consultar y modificar reportes realizando consolidaciones por partida o de manera general de los ingresos de tal manera que permita el envío de información a los sistemas institucionales establecidos.

5.3.11 Especificaciones funcionales de reservas de servicios adicionales en los Centros Vacacionales

- 5.3.11.1 El sistema contempla funcionalidades de reservas de servicios adicionales tales como el balneario.
- 5.3.11.2 Este módulo cuenta con: proceso de reservas, planeación de ocupación visual por días/horas, tarifas, clientes, cobros y caja, tickets o facturas, proveedores, liquidaciones, etc...
- 5.3.11.3 Contará con un generador de los apuntes contables a integrar en la contabilidad general.
- 5.3.11.4 El sistema contará con la administración de liquidación de reservas, con lo cual cada reserva se asociará con un proveedor de servicios, y se podrá realizar el pago de dichos servicios al proveedor concreto y en un periodo de tiempo.

5.3.11.5 El sistema contará con un reporteador donde se puedan visualizar las reservas, los conceptos por reserva, pasajeros, horas y días, etc.

5.3.11.6 El sistema realizará el cargo a la habitación correspondiente, si así lo determina el cliente. Este proceso se realizará de la siguiente manera: el huésped solicita el servicio en la recepción (o llamando por teléfono a la recepción). Recepción revisará que tiene Boucher (voucher) aperturado para cargos extras, y si es así, le entregará al huésped una papeleta del sistema confirmándole su servicio. Una vez el huésped reciba su servicio, el sistema realizará el cargo automático en la habitación. Si no tuviese Boucher abierto o permiso para realizar cargos, el huésped deberá pagar dicho servicio en efectivo o con tarjeta, al momento de llegar a recibir dicho servicio.

5.4 Especificaciones funcionales de recepción de huésped.

5.4.3 Registro consulta y búsqueda de información del huésped.

5.4.3.1 Permitirá realizar consultas del estatus de una reservación, los movimientos y cambios que se han realizado a la misma a través de un sistema de rastreabilidad sencillo y amigable a través del número de reservación, reportando el usuario que realice los cambios y su procedencia fecha de llegada fecha de salida y tipo de habitación reservada. Deberá permitir realizar el registro de ingreso de un huésped en un tiempo no mayor a 3 minutos.

5.4.3.2 Permitirá rastrear los cambios a una reservación con check in realizado con nombre del personal que realice los cambios registrando cobros conforme a políticas vigentes los cuales se verán reflejados en un reporte diario detallado y general por reservación y recepcionista.

5.4.3.3 Contará con un módulo de grupos que permita el manejo de la información de los integrantes de un grupo que ocupan una o varias habitaciones, permitiendo realizar la captura o importación de datos de una lista de huéspedes a los números de habitación asignados, dicho modulo deberá indicar si el grupo cuenta con deposito en garantía y dependiendo de los niveles de seguridad establecidos la autorización de algún servicio extra solicitado por el usuario de la habitación, no se podrán autorizar servicios extras para grupos si no se cuenta con deposito en garantía o la confirmación del recepcionista del pago del servicio.

5.4.3.4 Cambio de habitación automático, que al efectuar un cambio toda la información actualizada del cliente quede registrada en la nueva habitación, incluyendo los cargos y pagos que ya hubiese hecho. Poder bloquear la línea de teléfono de la habitación anterior y dar de alta en la habitación nueva.

5.4.4 Manejo y apertura de folios

5.4.4.1 Permitirá realizar apertura de folios del huésped para gastos por habitación asignados a la persona que realiza la reservación o coordinador de grupo manejando un esquema de garantía por tarjeta bancaria o pago en efectivo.

- 5.4.4.2 Contará con la apertura de folios con la capacidad de recibir pagos mixtos (tarjeta de crédito y efectivo) y por habitación teniendo la flexibilidad de concentrarlos a un huésped o dividirlos por habitación.

5.4.5 Control y manejo del estatus de habitaciones.

- 5.4.5.1 Contará con un formato preestablecido por CVC de tarjeta de registro mismo que contará con los datos del usuario o usuarios y el tipo de habitación asignada dicho formato deberá ser accesible para su fácil configuración por parte del administrador del sistema.
- 5.4.5.2 Podrán contar con un formato de inventario de blancos establecido por cada tipo de habitación casa o cabaña, mismo que deberá ser impreso de manera automática y rápida al momento de asignar la habitación, dicho formato será accesible para su fácil configuración por parte del administrador del sistema.
- 5.4.5.3 Contarán con una visualización fácil del estatus de las habitaciones mismo que deberá ser de fácil configuración por el administrador del sistema, que permita la visualización del tipo de habitación reservado o bien del estatus de las habitaciones de otros hoteles dentro del CVC dicha visualización permanecerá en constante actualización la cual se realizara en tiempo real y a través del conmutador.

5.4.6 Registro de ocupantes de habitación y personas autorizadas para cargos.

- 5.4.6.1 Podrá permitir la captura de nombres de las personas que ocupan una habitación y números de habitación, así como firmas ya que se debe firmar el documento respaldo de cargos extra. Para capturar las firmas se requerirán de escáneres en todas las terminales de recepción, contamos con un módulo de OfiScan para realizar dicha tarea
- 5.4.6.2 El sistema podrá permitir la entrada de más de una habitación y agruparlas, donde se verán los cargos de la habitación seleccionada y además del resto de las habitaciones, por lo que al sacar una factura de una habitación, también implicará la factura del resto de las habitaciones.
- 5.4.6.3 El sistema permitirá también la no facturación conjunta e incluso que cada cargo quede en facturas separadas.
- 5.4.6.4 Contarán con niveles de seguridad que no permitan la captura de cargos extras si no existe un depósito en garantía. El sistema deberá contar con un proceso automático donde se determina si el cliente depositó (en tarjeta o efectivo) para el pago de servicios extras. Si no existe ese depósito el huésped deberá pagar en ese momento el servicio que requiere, o se podrá hacer el cargo a la habitación.

5.4.7 Consulta, visualización e impresión de los ingresos recibidos en cajas de recepción.

- 5.4.7.1 Permitirá realizar la consulta y visualización en tiempo real de los ingresos generados por recepción, la consulta de montos de ingreso por áreas destinadas a su supervisión y la generación de reportes detallados por número de reservación relacionado a los ingresos recibidos, de la misma forma reportes de ingreso generales por tipo de pago los cuales podrán ser impresos para su cotejo y transferibles para la validación y conciliación del área de finanzas de cada centro vacacional trasladándose de manera automática a los reportes emitidos de ingresos en sistemas periféricos.

5.4.8 Consulta, visualización e impresión de cortes de caja.

- 5.4.8.1 Permite realizar cortes de caja parcial por recepcionista en turno y la realización de arqueos de caja en el mismo turno reportando de manera detallada los movimientos en reservaciones así como de los descuentos otorgados. También deberá contar con un listado que detalle los movimientos de caja por usuario y totales en otro listado al final del día.
- 5.4.8.2 Reportará las cifras ingresadas y movimientos de reservaciones y recepciones al área contable con la flexibilidad de generar reportes de fácil configuración para el administrador del sistema.

5.5 Especificaciones funcionales de prestación de servicios.

5.5.3 Creación y manejo de cuentas para usuarios que solo hacen uso de servicios en los CVC.

- 5.5.3.1 Permitirá realizar la apertura de una cuenta a huéspedes que no cuenten con un número de reservación manejando un número de tarjeta bancaria de garantía o bien un depósito de gastos, dicha función contara con seguridad por usuario no permitiendo la creación de cuentas sin antes asegurar el pago o la garantía del mismo, dichas cuentas serán reportadas en los cortes de caja del punto de venta y podrán consolidarse en cualquiera de los puntos de venta habilitados en el CVC.
- 5.5.3.2 El manejo de conceptos y cobros en los puntos de venta es ágil asegurando un tiempo de respuesta no mayor a 3 minutos.

5.5.4 Manejo interactivo de folios para el manejo de cargos a habitaciones.

- 5.5.4.1 Se permitirá la creación de folios con cargo a habitaciones, por tipo de servicio solicitado o en conjunto aceptando formas de pagos mixtos, dichos folios podrán ser configurados para la facturación directa de cada folio o servicio prestado o bien de manera conjunta o parcial.

5.5.5 Consulta, visualización e impresión de los ingresos recibidos en cajas.

- 5.5.5.1 Permitirá la consulta y visualización de los ingresos recibidos por cada punto de venta en tiempo real, permitiendo la impresión detallada de los ingresos y desglose de descuentos proporcionados al usuario por punto de venta, datos del cajero en turno de la misma manera deberá permitir realizar cortes generando información de ingresos de caja de manera detallada y general. La información de los cortes de caja deberá ser transferida al área contable en tiempo real y en las partidas contables designadas siendo separadas por punto de venta.

5.5.6 Control de llamadas mediante cargo a habitaciones o cobro.

- 5.5.6.1 Se permitirá el control y registro de la realización de llamadas, por habitación alertando al recepcionista u operador de conmutador si el usuario cuenta con algún pago en garantía para realizar llamadas o requiere de pago en caja, los ingresos por este tipo de servicio deberán desglosarse en los reportes de turno de cajero o puntos de venta indicando el número de habitación y serán reportados al área de finanzas en la partida designada para su cotejo.
- 5.5.6.2 Podrá contar con niveles de seguridad para poder autorizar el cargo habitaciones, con pago posterior a la prestación del servicio de lo contrario el servicio no podrá ser proporcionado.

5.5.7 Captura, consulta y visualización de necesidad de servicios requeridos por el usuario.

- 5.5.7.1 Contarán con un módulo en donde el personal del área de reservaciones y conmutador pueda ver de manera sencilla los servicios que ofrece el centro vacacional, sus costos y cuando sean solicitados por el usuario se podrán cargar a la cuenta o folio abierto para una o varias habitaciones, asignando cargos autorizados por el usuario, de la misma forma estos cargos por servicios se deberán vaciar en el estado de cuenta de la habitación o usuario mismo que se podrá imprimir de manera detallada al momento de realizar el check out del usuario.
- 5.5.7.2 Contarán con seguridad por usuario para poder realizar cargos a habitaciones y mostrar los servicios adicionales que ofrece el Centro Vacacional. Podrán contar con un proceso automático donde se determina si el cliente deja depósito (en tarjeta, efectivo) para el pago de servicios extras, o si el cliente debe pagar en ese momento el servicio que requiere, o podrá hacer el cargo a la habitación.

5.5.8 Ingreso al sistema de cobros por faltantes y daños.

- 5.5.8.1 Contarán con un módulo que permita a través de la selección de artículos calcular el costo de cobro a su vez al seleccionar un faltante de mobiliario deberá calcular el monto para cobro al usuario, contando con candado por nivel de usuario que no permita realizar el check out del usuario a menos se conforme el pago del faltante, de la misma forma permitirá el ingreso de cantidades monetarias por concepto de daño a habitaciones o instalaciones contando con el mismo candado, dichos cargos se registraran de manera automática en el estado de cuenta de la habitación.

5.5.9 Facturación en línea.

- 5.5.9.1 Contarán con un módulo de facturación, mismo que contendrá los datos pre capturados desde la reservación haciendo liga con el número de reservación o nombre del grupo, y podrá manejar facturas por servicios proporcionados por montos totales o parciales.

5.5.10 Auditoria nocturna.

- 5.5.10.1 Contarán con un módulo que permite la realización de auditoria nocturna contando con seguridad en donde el auditor nocturno no pueda liberar reservaciones que no tienen pago o bien confirmarlas sin pago ya que esto lo deberá hacer en automático el sistema, deberá tener la capacidad de emitir reportes detallados por sitio de reservación.

- 5.5.10.2 Este proceso de auditoria nocturna tendrá un permiso especial hacia la persona encargada de realizarla, así como poder imprimir los reportes necesarios para su realización correcta.

- 5.5.10.3 Contarán con las siguientes funcionalidades:

- 5.5.10.3.1 Configuración del día hotelero requerido.
- 5.5.10.3.2 Cargo automático de rentas de habitaciones que se realicen al momento del cierre del día.
- 5.5.10.3.3 Poder controlar por separado los ingresos de los puntos de venta, salones y otros servicios.
- 5.5.10.3.4 Permitir que la auditoria pueda ser realizada en cualquier momento.
- 5.5.10.3.5 Revisión de las discrepancias con informe de detalle de las mismas para poder solucionarlas.
- 5.5.10.3.6 Permitir cargos de no-shows y reporte de los mismos, que se puedan realizar cargos por penalizaciones en caso de no haber llegado el huésped en el día de su reserva.
- 5.5.10.3.7 Estadísticas de producción (ocupación, huéspedes, tipo de tarifa, por procedencia, por hotel y centro, y temporada, producción de agencias, empresas, grupos.
- 5.5.10.3.8 Generación de los reportes de cierre definitivos y configurados como indique el Instituto

5.6 Especificaciones funcionales para el servicio a habitaciones.

5.6.3 Consulta visualización e impresión del estatus de las habitaciones.

- 5.6.3.1 Contarán con un modulo de ama de llaves que permita visualizar el estatus de las habitaciones y sus cambios en tiempo real, de la misma forma permitirá la impresión de reportes de ocupación estatus de los inventarios de blancos reportados por las camaristas, reportes de asignación de habitaciones a personal y movimientos en el

inventario de habitaciones o instalaciones de sistema, deberá tener la capacidad de emitir reportes detallados por sitio de reservación.

5.6.4 Visualización del tipo de huésped y estancia del mismo en una habitación.

- 5.6.4.1 Mostrará en pantalla de ama de llaves los datos de los usuarios hospedados por habitación indicando la estancia de los mismos con la finalidad de que se programe limpieza de salida, o de estirada. Asimismo, el sistema en automático, cuando se realice un check out, pondrá dicha habitación en status de "Limpieza". En el caso de status de "bloqueo", el sistema contará con una fecha de comienzo y finalización, siendo la de finalización la que automáticamente desbloqueará la habitación.

5.6.5 Programación y manejo de eventos de limpieza.

- 5.6.5.1 Podrán realizar desde la pantalla de ama de llaves, el bloqueo de habitaciones para realizar eventos de limpieza exhaustiva o limpiezas de mantenimiento, dichas limpiezas deberán ser autorizadas en sistema por el gerente de operaciones de cada Centro Vacacional con los permisos de administrador que se definan según su perfil de usuario.

5.6.6 Manejo de inventarios de blancos en habitaciones.

- 5.6.6.1 Contará con la capacidad de registrar por tipo de habitación y dependiendo del rack de habitaciones de cada Centro Vacacional tener el inventario de blancos de cada tipo de habitación casa o cabaña, el cual solo podrá ser controlado por la supervisora en turno actualizándolo en tiempo real cuando se realicen cambios o sustituciones de blancos, dichas actualizaciones se realizarán a través de la clave de acceso de cada supervisor y capturando el documento de referencia que sustenta la sustitución del blanco.

5.6.7 Manejo de programas de inventarios de blancos.

- 5.6.7.1 Contarán con un módulo de inventario de blancos en habitaciones en donde se relacionen los inventarios de blancos de habitaciones casas y cabañas a un inventario mensual por tipo de habitación o isla de blancos, de tal manera que el sistema ofrezca los datos de un inventario inicial y sus movimientos al pasar de cada mes, indicando la existencia de blancos en habitaciones el día del inventario. De la misma forma deberá manejar en sistema el inventario de las roperías, entradas y salidas descargadas vía sistema y asociados a los documentos de soporte, se deberá manejar el inventario de la lavandería para todos los centros vacacionales un inventario de blancos en entrada.

5.6.8 Visualización de reportes de objetos olvidados.

- 5.6.8.1 Contarán con un módulo de lost & found (objetos extraviados) en el cual las áreas de recepción y ama de llaves puedan consultar de manera rápida y visual los objetos olvidados por los usuarios persona que los encontró y reporte al área de hospedaje,

número de habitación, fecha en la que se encontró el objeto, y en donde fue encontrado de la misma forma dicho modulo deberá contar con una asociación directa de la fecha de estancia con la reservación y nombre del usuario que ocupó dicha habitación.

5.6.9 Manejo de inventarios de blancos a limpieza entradas y salidas.

- 5.6.9.1 Contarán dentro del módulo de inventario a habitaciones el reporte de faltante de blancos en habitaciones casas o cabañas en el caso de habitaciones, casas o cabañas teniendo comunicación vía telefónica y asociando el tipo de faltante mismo que será reportado al área de recepción para su cobro, al área de ama de llaves para sus reportes diarios y que afectará el inventario de blancos de manera directa por número de habitación.

5.7 Especificaciones funcionales para mantenimiento a instalaciones generales, compras y control de almacén.

5.7.3 Programación. Consulta, e impresión de programas de mantenimiento.

- 5.7.3.1 Contarán con un módulo de mantenimiento que permite realizar la programación de los mantenimientos preventivos y correctivos de todas las área de los Centros Vacacionales considerando un módulo que organice las rutinas de mantenimiento tanto institucional como subrogado y que es fácilmente configurable por el administrador del módulo (gerente de mantenimiento) y con niveles de seguridad conforme a el organigrama autorizado permitiendo por dichos niveles realizar cambios a la programación o inclusión de mantenimientos correctivos.
- 5.7.3.2 Permitirá al usuario hacer una planificación de recursos y personas, siendo definible por el usuario diferentes tipos de recursos (máquinas o vehículos) y diferentes categorías de personas. De la misma forma permite al usuario definir diferentes tipos de incidencias, ya sean estas del tipo tareas (cargas de trabajo) o administrativas (vacaciones, visitas médicas, permisos, ausencias...) El planificador permite la asignación de tareas de forma programada, que pueden ser enlazados con contratos de mantenimiento automatizando de esta forma su facturación. Esta asignación se hace atendiendo a un calendario de actuaciones. También permite actuaciones puntuales. La definición de niveles de seguridad conforme al organigrama autorizado se tendrá que implementar, dependiendo de los niveles de acceso que se plantearán en dicho organigrama.
- 5.7.3.3 Permitirá la impresión de los programas de mantenimiento en los formatos definidos los cuales deberán ser fácilmente configurables por el administrador del módulo (Gerente de Mantenimiento).

5.7.4 Manejo y consulta de presupuesto de mantenimiento, adquisición de suministros para mantenimiento y obras públicas.

- 5.7.4.1 El módulo de mantenimiento y/o almacén cuenta con un apartado que permita administrar el presupuesto designado para mantenimiento y obra pública reportando los gastos realizados por mantenimientos correctivos de asignación directa o licitación, los suministros adquiridos y las obras publicas contratadas, dicha administración deberá ser controlada solo por el administrador del módulo (gerente de mantenimiento) y reportada en tiempo real por partida presupuestal designada y contable a el área de finanzas, y gerencia general de cada CVC, en los formatos establecidos que deberán ser fácilmente configurables, en el caso de autorización de utilización de presupuesto en partidas diferentes esto solo se podrá realizar por el gerente general de cada CVC.

5.7.5 Registro de artículos de compra, licitantes.

- 5.7.5.1 El módulo de mantenimiento y/o almacén contará con un apartado que permite el registro de consumo de materiales, solicitud de materiales de compra por asignación directa o licitación, de la misma forma deberá emitir órdenes de suministro de materiales al almacén cuando se necesiten asociados a una orden de trabajo generada de un mantenimiento correctivo o preventivo. Dicha solicitud de materiales deberá ser enviada a las áreas encargadas de su distribución para su atención, en el caso de artículos por asignación directa y licitación deberá de enviar los registros a la cuenta contable asignada notificando al personal responsable del área de finanzas del cargo o gasto realizado.

5.7.6 Registro de cotizaciones.

- 5.7.6.1 El módulo de mantenimiento y/o almacén contará con un apartado para el registro de las cotizaciones que se hayan realizado capturadas en sistema.
- 5.7.6.2 Contarán con un módulo de Compras, entre otras funciones cuenta con un apartado para cotizaciones, que serán mecanizadas en el sistema y a través de los formatos establecidos por el instituto, mismos que son fácilmente configurables.

5.7.7 Captura y seguimiento de órdenes de compra.

- 5.7.7.1 El módulo de mantenimiento y/o almacén contará con un apartado la captura y seguimiento de las órdenes de compra emitidas mismo que deberá ser ocupado en todas las gerencias del CVC.

5.7.8 Registro y consulta de entradas de almacén.

- 5.7.8.1 El módulo de mantenimiento y/o almacén contará con un apartado de almacén que permita en función de las órdenes de compra autorizadas con formatos configurables

por el administrador, y licitaciones asignadas el registro y consulta por parte de otras áreas de las entradas de materiales al almacén, fechas y caducidades.

5.7.9 Registro y consulta de requisiciones atendidas y despachos de materiales.

- 5.7.9.1 El módulo de mantenimiento y/o almacén contará con un apartado de almacén que permite realizar el registro de las requisiciones de material atendidas registrando las salidas o despachos de materiales realizados asociados a una orden de compra u orden de trabajo mismo que deberá de descontar del inventario general las existencia consumidas alimentando el punto de re-orden para abastecimiento de materiales o solicitud de los mismos.

5.7.10 Registro, consulta y proyección de consumos de amenidades y blancos.

- 5.7.10.1 El módulo de mantenimiento y/o almacén permitirá realizar la proyección de consumo de cada una de las amenidades y blancos en función de las tasas de ocupación y los consumos históricos realizados reales, descontados de las salidas reales del almacén y roperías.
- 5.7.10.2 El control de Almacén de amenidades y blancos podrá realizarse al igual que otros artículos utilizando departamentos o almacenes de tipo "gastos". Cada departamento /almacén deberá constar de un stock mínimo y máximo. Y deberá poder entregar informes de artículo bajo mínimo y/o máximo en los formatos designados por el instituto los cuales serán fácilmente configurables. En la gestión de pedidos a proveedores deberá existir la posibilidad de generar un pedido de artículos bajo mínimo.

5.7.11 Registro consulta y manejo de máximos y mínimos de productos.

- 5.7.11.1 El módulo de mantenimiento y/o almacén permite realizar los cálculos de máximos y mínimos de existencia de materiales por código de producto en función de los consumos históricos, las solicitudes realizadas de dichos cálculos por la compra deberán ser validados por el responsable del almacén y el gerente de operaciones, de tal manera que permita realizar una proyección de inventario para años posteriores considerando los objetivos de incremento de ocupación y los pronósticos de ventas de años posteriores.

5.7.12 Registro y consulta gasto ejercido de materiales comprados.

- 5.7.12.1 El módulo de mantenimiento y/o almacén permitirá realizar el registro y consulta de los gastos ejercidos por compra de materiales y ligarlos a las partidas contables y presupuestales determinadas.

5.7.12.2 La contabilización de las distintas partidas de compras / ventas se podrán realizar analíticamente a partir de la subfamilia a la que pertenezca el artículo, de la misma forma dichos movimientos deberán ser reportados en formatos fácilmente configurables por el administrador.

5.8 Especificaciones funcionales para consolidación de operación de los Centros Vacacionales, y reporteador a Gerencias y Dirección.

5.8.3 Consolidador y reporteador

- 5.8.3.1 El sistema contará con un módulo que consolidará todas las cifras de los diferentes Centros Vacacionales, así como de las Oficinas de Reservas.
- 5.8.3.2 Contarán con sistema de mantenimiento control de todos los hoteles en los centros, así como villas, campamentos, etc....
- 5.8.3.3 Contarán con servicios.WEB para consultas de disponibilidad de los hoteles
- 5.8.3.4 Se podrá enviar información y recepciónarla, a través de VPN, servidor FTP
- 5.8.3.5 Podrán consolidar las producciones de todos los centros vacacionales y control de cobros de los mismos.
- 5.8.3.6 Se llevará una administración consolidada de los almacenes, inventarios, costo de artículos por hotel y mejor-peor precio por artículo-hotel.
- 5.8.3.7 Contarán con un mantenimiento y control de las fichas de los hoteles, villas, campamentos, agencias/empresas y asociaciones, contratos, clientes potenciales, comerciales, renovación de contratos y visitas, así como actividades de los comerciales de la cadena consolidadas.
- 5.8.3.8 Contarán con un sistema reporteador que genere tanto estadísticas preestablecidas, así como reportes especiales y customizados a lo que requieran los Directores y Gerentes, y administrados a través del administrador del sistema.

5.8.4 Administración de Ocupación y Administración Ingresos por ocupación.

- 5.8.4.1 Contarán con un módulo de administración de ocupación, que permita extraer la información, en una fecha determinada, de las habitaciones que estén libres, la ocupación y el precio medio de la ocupación, anulación de reservas y ocupación del día anterior. (Gestion de Pick UP)
- 5.8.4.2 Contarán con un módulo de gestión de "Administración de ingresos por ocupación" que permita realizar un cálculo de los cargos que se produjeron en una fecha determinada, calculando la diferencia con lo presupuestado. Deberá aplicarse a todos los cargos creados por el hotel. (Revenue Managment)

5.8.4.3 Permitirá la importación hacia hojas de cálculo comerciales, para su manipulación por parte de la Gerencia.

5.9 Especificaciones funcionales para el manejo contable.

5.9.3 Pre registro de apuntes contables en los diferentes módulos

5.9.3.1 El sistema en toda su globalidad contará con un sistema de pre registro de apuntes contables, esto es, que cada vez que se genere en cualquier módulo una operación afectando a la parte contable, el sistema generará el apunte contable correspondiente, el cual deberá ser transferible al módulo contable automáticamente en los periodos que marque el administrador de contabilidad.

5.9.4 Registro y manejo del catálogo contable definido.

5.9.4.1 Contará con catalogo contable que se pueda modificar en el momento que el área lo requiera, identificando perfectamente la información correspondiente de cada cuenta.

5.9.5 Registro y manejo de catálogo de operación y tipos de pólizas.

5.9.5.1 El sistema identificará los diferentes tipos de póliza que se generen, ingresos, egresos, etc.

5.9.6 Registro en línea manejo y relación de los módulos operativos con las cuentas contables.

5.9.6.1 El sistema en toda su globalidad se unirá a los módulos operativos haciendo transparente el traslado de la información de operaciones al área contable.

5.9.7 Emisión de balanzas de comprobación y estados financieros.

5.9.7.1 Podrán emitir balanzas, estados financieros y auxiliares de las cuentas contables.

5.9.8 Registro, manejo y consulta de las cuentas de grupos

5.9.9 Registro y consulta de cierres contables.

5.9.9.1 Permitirá hacer el cierre contable de forma anual.

5.9.10 Control de acuerdo al perfil del usuario el cierre total o parcial de cuentas contables.

5.9.11 Registro y control de manera descriptiva de las cuentas por pagar.

5.9.11.1 Existirán reportes detallados de las cuentas por pagar ya sea por fecha o por proveedor

5.9.12 Registro y control de las cuentas por cobrar

5.9.12.1 Existirán reportes detallados de las cuentas por cobrar ya sea por fecha o por proveedor

5.9.13 Enlace de cuentas contables con las partidas presupuestales de ingresos y egresos institucionales.

5.9.13.1 La solución informática permitirá la recepción de datos y asegurar el envío hacia el repositorio institucional contable (PREI-Millennium).

5.9.14 Factura electrónica

5.9.14.1 El sistema contará con todos los módulos informatizados para poder incorporar rápidamente la factura electrónica en el momento que el Gobierno Mexicano libere la fecha de su comienzo.

5.10 Especificaciones funcionales de seguridad.

5.10.3 Creación y manejo de perfiles de usuario por un administrador central.

5.10.3.1 El sistema contará con un apartado de creación y manejo de perfiles de usuario que podrán ser modificados únicamente por el administrador del sistema de cada Centro Vacacional y con autorizaciones de perfil, vía el mismo sistema, dependiendo de la matriz de perfiles de puesto definida, dejando registro del usuario que realice las altas, bajas y modificaciones a los permisos de un usuario quien autoriza dichos cambios.

5.10.4 Creación de permisos de manejo del sistema por perfil de usuario.

5.10.4.1 El sistema contará con un apartado de creación y manejo de perfiles de usuario que podrán ser modificados únicamente por el administrador del sistema de cada Centro Vacacional y con autorizaciones de perfil, vía el mismo sistema, dependiendo de la matriz de perfiles de puesto definida, dejando registro del usuario que realice las altas, bajas y modificaciones a los permisos de un usuario quien autoriza dichos cambios.

5.10.5 Rastreabilidad de movimientos por perfil de usuario.

5.10.5.1 El sistema permitirá mediante reportes ver de manera directa quien realice movimientos en reservaciones a través de la clave del usuario utilizada así como un rastreo de todos y cada uno de los movimientos de los usuarios en el sistema dichos reportes solo podrán ser visualizados por el jefe de cada área.

5.10.6 Creación y cambio de contraseñas por perfil de usuario.

- 5.10.6.1 El sistema deberá permitir realizar la creación de usuarios y contraseñas alfanuméricas únicas para cada usuario y el cambio de contraseña dependerá de la autorización del jefe directo del área, una vez que se defina el rack de usuarios por área no se podrá realizar el alta de un nuevo usuario, solamente se realizará por autorización electrónica

5.10.7 Limitación de funciones por perfil de usuario impidiendo el traslape de reservaciones o cambios.

- 5.10.7.1 El sistema permitirá realizar la creación de permisos de realización de acciones por perfiles de usuario y en el nivel que le corresponda, los permisos no podrán ser alterados por el jefe directo del área, solamente por el administrador del sistema previa autorización del Gerente o Administrador del Centro Vacacional vía electrónica.

5.10.8 Seguridad de recuperación de información y bases de datos.

El sistema deberá permitir realizar la creación de backups en automático, en los momentos que así lo determine el administrador del sistema. Estos podrán ser diarios, semanales, o mensuales.

6 Licenciamiento.

Ofimática maneja un modelo de licenciamiento corporativo y concurrente, por tiempo indefinido o ilimitado para nuestros clientes, el cual puede ser instalado en las terminales que requiera el cliente siendo limitado únicamente por el número de usuarios que podrán usar la aplicación en un mismo instante.

Las licencias se entregarán personalizadas de acuerdo a los conceptos y cantidades para cada una de las áreas respectivas.

Nuestro licenciamiento no está limitado por el número de instalación, habitaciones, salones de eventos, productos o servicios que se ofrecen en los CVC, OTC y UC.

En caso de daño del equipo donde fue instalado, el instituto tendrá que enviar a Ofimática el número de desactivación de licencia correspondiente para generarle uno nuevo, acompañado de un oficio indicando la falla o el por qué del cambio de equipo.

ENTREGABLES:

Entregaremos 8 juegos de CD's con el software, manuales y los certificados de licenciamiento.

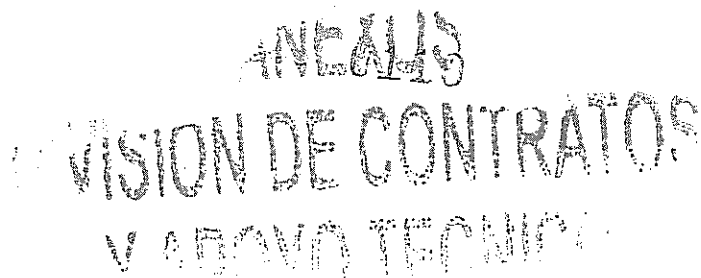
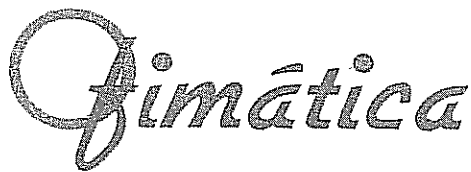
La garantía que le daremos al instituto será de 36 meses, contando con Soporte en todo momento, con cobertura amplia para la funcionalidad de nuestra solución, contarán con apoyo en configuración e instalación en las unidades operativas, así como contra vicios ocultos, defectos de fabricación. Así mismo le daremos al instituto durante el mismo lapso de 36 meses los servicios de asistencia técnica con las siguientes características:

- a) Atención vía remota 7x24 para la solución de problemas los 365 días del año.
- b) Tiempo máximo de respuesta de un representante en caso de no haberse solucionado el problema vía remota: 30 minutos para prioridad alta.
- c) Tiempo máximo de solución de un problema crítico de alta prioridad en sitio: 5 horas.
- d) El proveedor deberá proporcionar el servicio de asistencia remota indicando dentro de la arquitectura cliente/servidor la mecánica de operación, adicionalmente de proporcionar los elementos necesarios para brindarlo.

Se les entregarán los mecanismos de atención junto con la firma del contrato respectivo

Les presentamos los totales de licencias que se entregarán de acuerdo a cada uno de los módulos que componen la solución, se sumaron el numero de usuarios concurrentes que se solicitan de la siguiente manera:

Número de Licencias por Módulo			
	Servidores	Usuarios	La suma de licencias se describe en base al cuadro proporcionado por el Instituto del Anexo 3
OfiHotel	4	129	(Gerencia, Recepcion, Reservaciones, Ama de llaves, Ventas y grupos (solo CVC), Puntos de Venta, Sistemas)
OfiGes	4	32	(conservacion y mantenimiento, inventarios)
OfiActiv	4	9	(campamento)
OfiTelefono	4	0	(componente servidor)
OfiConta	5	37	(contabilidad)
OfiVip	5	21	(fidelización)
OfiTour Web B2B / B2C	1	25	(ventas y grupos OTC - UC - DPSI)
OfiEventos	5	49	(ventas y grupos)
OfiHcadena	1	11	(Gerencia OTC, UC, DPSI)
OfieFactura	5	0	ofiefactura (componente servidor)



7 Metodología de Instalación.

A continuación se detallan las actividades a llevar a cabo durante la instalación del sistema Ofimática en el Instituto, los días de capacitación podrán acortarse o extenderse, dependiendo al número de personas las cuales se les tenga que capacitar para poner en funcionamiento de manera eficaz Ofimática, pero las actividades a realizar siempre serán las mismas. La metodología que aplicamos está basada en PMI, donde la enseñanza será Teórica-Práctica.

La responsabilidad del instalador no se limita a impartir cursos y arrancar con el sistema, el instalador es responsable de todo el proyecto, definiendo un líder de Proyecto en Ofimática, desde la pre-instalación (revisión de la base de datos que se capture) la capacitación al personal, el correcto funcionamiento de todo el equipo de cómputo así como el seguimiento a cualquier pendiente que haya dejado en la instalación. El instalador es también un asesor de negocios de manera que aporte soluciones a las necesidades del Instituto por lo que es sumamente importante seguir los pasos que se detallan a continuación para lograr un buen arranque con el sistema Ofimática y para poder evaluar el trabajo realizado por cada uno de los instaladores.

Sera necesario Requerimiento Instalación Técnica Ofimática (Formato Word adjunto), para contemplar tanto software, Hardware que se usaran en el Instituto con el fin de tener un registro exacto del material a utilizar.

Primer Día

- Junta de inicio - Revisión del plan de trabajo
- Revisión de cableado y ubicaciones finales del equipo
- Desempacar / Revisar el equipo enviado
- Instalación y Activación del Servidor, Backup y Auxiliares.
- Montaje de Sala de Capacitación.

Junta de Inicio - Revisión del plan de trabajo

El primer día se debe realizar la junta de inicio con el personal administrativo del Instituto involucrado, deberán estar presentes el líder de proyecto por parte del Instituto, el Gerente General o dueño dependiendo el caso, se revisa y afinan los últimos detalles del calendario de instalación, ubicación de la sala de capacitación, horarios, número y distribución de personas que tomarán los cursos.

Es muy importante definir bien desde el primer día como se realizará la instalación y aclarar cualquier duda operativa que tenga el Instituto antes de iniciar con la capacitación de manera que se puedan realizar los ajustes necesarios a la configuración de la base de datos para adecuar el sistema lo mejor posible a la forma de operar y/o a las expectativas del Instituto.

En esta junta además de definir los días de capacitación se definirán los módulos y los asistentes a cada uno de ellos, se considerará en todo momento que la operación no se debe de afectar.

Se fijará también el día de arranque con el sistema la cual no deberá moverse salvo casos extraordinarios ya que esto retrasaría el proyecto por lo que Ofimática deberá hacer todo lo necesario para que el Instituto también cumpla con sus compromisos (entrega de información, entrega de cableado, no interrumpir los cursos, firmar la carta de aceptación de la configuración, puesta a punto de las aplicaciones) a como de lugar de lo contrario se afectaría la duración de la instalación.



ANEXOS
-030111

REVISIÓN DE CONTRATOS

Antes de concluir la junta de Inicio de Proyecto se deberá realizar una minuta de los temas tratados y los compromisos adquiridos de manera que se firme por ambas partes. Este documento formará parte de la entrega del Instalador y se deberá enviar una copia por correo electrónico a la oficina de Ofimática; de manera que la Dirección conozca el plan de trabajo y pueda dar seguimiento y apoyo al proyecto en cualquier momento.

Revisión del Cableado y ubicación final del equipo

Es sumamente importante realizar un recorrido en el Instituto y sus distintas áreas, con el líder del proyecto lo antes posible ya que se debe revisar que exista cableado tanto de datos como eléctrico y en caso de que éste no exista, este completo o incorrecto, se pueda corregir durante los días de capacitación de manera que no sea motivo de retraso en el arranque con Ofimática.

El informe del estado actual del cableado de datos y eléctrico deberá incluirse en la minuta que se enviara a los directores del Instituto y de Ofimática.

Instalación y Activación del equipo de cómputo

Antes de instalar Ofimática en los Servidores, Pc's y terminales POS se debe de asegurar que tengan el nombre de la máquina y la dirección IP definitiva o mediante DHCP así como estar dentro del mismo grupo de trabajo, esto debido a que al instalar el programa en caso del servidor su utilizarán el nombre o dirección IP actual del servidor por eso tendrán que tener las definitivas para evitar hacer cambios posteriores.

Para instalar las licencias adquiridas por el Instituto recomendamos hacerlo con apoyo de personal de la oficina de Ofimática. Quien active la licencia hará el procedimiento junto con el personal del Instituto. les ayudaremos a activar la licencia y generar un respaldo para cualquier problema que llegara a haber con la licencia.

Previo a la activación de las licencias se tiene que confirmar con el instalador los módulos y numero de terminales punto de venta que incluye la licencia para cada CVC, para en caso de que falte algún módulo en la instalación se pida la modificación de la licencia antes de activarla.

Montaje de la sala de capacitación

Para montar la sala de capacitación se requiere contar con varios cables de red para hacer una pequeña red local así como varios multi-contacts para alimentar todo el equipo de computo, es importante dejar la sala de capacitación bien presentada con los cables peinados y encinchados ya que este trabajo refleja la imagen de Ofimática y la calidad con la que trabajamos.

Previo a cada inicio de curso debe existir en cada lugar las guías rápidas de operación de acuerdo al curso que se vaya a impartir, hojas blancas y plumas para que tomen notas el personal del Instituto. Es deseable contar también con un rota folios y con un proyector.

Para la capacitación de Punto de Venta tendrá que montarse la sala con el equipo real que estará en operación en el Instituto para que los usuarios se familiaricen con el funcionamiento del mismo y para probar que el equipo está en correcto funcionamiento.

La sala de capacitación deberá tener instalada al menos 2 impresoras de punto de venta para impresión de tickets y en caso de haber adquirido algún otro periférico como cajón para dinero, displays de torre, lectores

magnéticos, o biométricos, etc. También deberán instalarse en la sala de capacitación ya que esto es indispensable para llevar a cabo una capacitación completa.

Nota 1: En caso de detectar cualquier falla en las terminales o impresoras se deberá reportar de inmediato a los responsables, para determinar si se manda el equipo a garantía o se repara en sitio, no dejar este punto hasta el final ya que la instalación quedaría con pendientes.

Nota 2: Debe ocuparse su servidor final como servidor principal durante toda la capacitación de manera que se pueda comprobar que no presente errores ya sean de hardware o de sistema operativo.

Al montar la sala de capacitación deberá bajarse la base de datos pre-configurada la cual debe estar mínimo a un 80%

Esto para que los usuarios se familiaricen con la ubicación de los menús así como con sus claves de acceso.

Nota: En caso que haya mucha gente para la capacitación del Punto de Venta con relación a las terminales reales del cliente en la capacitación, el instalador podrá ocupar su laptop con licencia demo para conectar los puntos de venta más u ocuparlo como un segundo servidor principal simulado sólo para la capacitación.

La capacitación del Back Office se recomienda hacerlo igualmente en las máquinas reales con sus licencias administrativas (o auxiliares) previamente activadas y conectadas al servidor pero en caso de no ser posible también se puede hacer en una sola máquina ya sea el servidor real o la laptop demo del instalador con un proyector.

Se recomienda no contar con acceso a Internet en la red local de sala de capacitación para evitar que tanto el instalador como el personal a capacitar se distraigan revisando su correo o utilizando el Messenger.

Se anexa formato de capacitación que se utilizara para la capacitación del personal del Instituto. (5.-*Formato Word Instalaciones Lista de asistencia*).

Checklist previo al inicio de Cursos

Antes de iniciar los cursos se debe contar con lo siguiente:

- Red local instalada y funcional
- Terminales con todos sus periféricos conectados y funcionales
- Pruebas de impresión de comandas y cheques desde todas las terminales
- Guías rápidas hojas blancas y plumas en cada lugar
- Tarjetas de acceso en cada lugar
- Hojas de asistencia
- Temario del Curso del día
- Diplomas al termino del Curso

Metodología de Capacitación

Capacitación Punto de Venta

Los horarios de capacitación se elaborarán de acuerdo al número de turnos y horarios de cada Empresa.

---Introducción---

- Presentación del instructor
- Firma de la hoja de asistencia

Rio Balsas 40. CP 06500. Cuauhtémoc, México D.F. - Tel. +52 555 533 68 00 - ventas@ofi.mx



ANEXOS
0113

VISION DE CONTRATOS

- Explicar la importancia de asistir a los cursos en el horario puntual y en el mismo grupo siempre
- Breve historial de nuestra empresa.
- Explicar para que va a servir el sistema (evitar ir a cantar a la cocina, comandas electrónicas, mejor letra, servicio mas rápido, impresión veloz de cuentas, mejor servicio = mayores propinas)
- Explicar la hoja de seguimiento de mesas abiertas

---Capacitación Punto de Venta ---

- Funcionamiento Equipo POS.- explicar que funciona en equipo touchscreen, el cual es sensible pero a la vez aguanta el trato del personal.
- Explicación Pantalla lo log in del POS.- explicar que la manera de acceso es mediante clave numérica mas una contraseña o mediante tarjeta magnética y una vez que entran pueden seleccionar el departamento
- Abrir una mesa manualmente.- introducir su clave y seleccionar mesas 10, 20, 30, 40, 50, etc.
- Explicación Pantalla Principal POS.- detenerlos en esta pantalla y hacer énfasis en que la parte de arriba y abajo son funciones específicas en base su perfil de empleados, las cuales estarán activas o inactivas dependiendo de si las pueden utilizar o no en ciertos momentos específicos.
- Estructura del Menú.- Dejar unos minutos a que exploren la estructura del menú de servicio ya que están acostumbrados y salir de esta pantalla
- Ingresar un Ticket.- ingresar un artículo de venta.
- No. Pax (Clientes).- explicar que al inicio se nos solicito el no. de comensales y con este botón podemos incrementarlos en cualquier momento indicando el nuevo total de comensales de dicha mesa
- Agregar, Borrar artículo.- explicar que mientras no se envíe el pedido es posible agregar o borrar y que los artículos se iluminan con otro color.
- Enviar Comanda.- explicar que artículo se manda a la impresora de salida correspondiente así como la descarga de inventarios.
- Ingresar orden para mas de 1 cliente
- Cliente <<, Cliente >>
- Planing.- además de que se ve gráficamente los pedidos de cada comensal nos sirve como navegación

Este es un ejemplo de capacitación que se utilizara para el Instituto durante la instalación del sistema Ofimática, con la finalidad de tener un control puntual sobre los temas que debe de conocer el usuario, estos se impartirán de acuerdo al perfil o privilegio que se definan en la junta inicial.

---Capacitación Punto de Venta (3 días x 2 horas).---

Funciones Personal	Funciones Personal
Funcionamiento Equipo POS	Dividir artículo entre varios comensales
Explicación Pantalla Principal POS	Transferir platillos a otro cliente en misma mesa
Abrir una mesa manualmente	Transferir platillos de un cliente hacia otra mesa
Abrir una mesa por Diagrama de Mesas	Impresión de cheque c/1 solo cliente en la mesa
Explicación Pantalla de Meseros	Impresión de Cuentas separadas
Estructura del Menú	Lectura de Cuentas
No. Pax (Clientes)	Limpiar mesa
Tiempos	Impresión de Lectura al final del turno
Ingresar una orden	Declaración de Propinas
Agregar, Borrar artículo	Acceso a mesas por botón lectura
Cantidad	Abrir una mesa en diferente C. de Consumo
Preparar	Nombre de Mesa

Ingresar orden para más de 1 cliente	Ingresar orden de artículos c/modificadores
Revisión de una orden	Botón Nota
Agregar platillos a una mesa abierta	Función Ronda
Reordenar platillos en una mesa abierta	Función Doble, Copa/Botella (Maximizador)
Estatus de mesas	Mas funciones
Cambiar No. Pax (Comensales) en mesa	

---Capacitación Punto de Venta CAJEROS (3 días x 2 horas).---

Funciones Mesero	Funciones Mesero
Funcionamiento Equipo POS	Dividir artículo entre varios comensales
Explicación Pantalla Principal POS	Transferir platillos a otro cliente en misma mesa
Abrir una mesa manualmente	Transferir platillos de un cliente hacia otra mesa
Abrir una mesa por Diagrama de Mesas	Impresión de cheque c/1 solo cliente en la mesa
Explicación Pantalla de Meseros	Impresión de Cuentas separadas
Estructura del Menú	Lectura de Cuentas
No. Pax (Clientes)	Limpiar mesa
Tiempos	Impresión de Lectura al final del turno
Ingresar una orden	Declaración de Propinas
Agregar, Borrar artículo	Acceso a mesas por botón lectura
Cantidad	Abrir una mesa en diferente C. de Consumo
Preparar	Nombre de Mesa
Ingresar orden para más de 1 cliente	Ingresar orden de artículos c/modificadores
Revisión de una orden	Botón Nota
Agregar platillos a una mesa abierta	Función Ronda
Reordenar platillos en una mesa abierta	Función Doble, Copa/Botella (Maximizador)
Estatus de mesas	Mas funciones
Cambiar No. Pax (Comensales) en mesa	

Funciones Cajero	Funciones Cajero
Reimpresión de Cuentas	Cambio de forma de Pago
Lectura de Cuentas	Verificar mesas abiertas
Cerrar cuenta	Declaración de propinas
Aplicar descuentos	Transferencia de Ventas????
Aplicar propinas	Transferir platillos de un cliente hacia otra mesa
Cerrar cuenta con diferentes formas de pago	Modificar servicio???
Cerrar cuentas simultáneas	Corte de Caja
Recibo de Venta	Cierre de Día
Reimprimir Recibos de Venta	

---Capacitación Punto de Venta CAPITANES – GERENTES (3 días x 2 horas).---

Funciones Mesero	Funciones Mesero
Funcionamiento Equipo POS	Dividir artículo entre varios comensales
Explicación Pantalla Principal POS	Transferir platillos a otro cliente en misma mesa
Abrir una mesa manualmente	Transferir platillos de un cliente hacia otra mesa
Abrir una mesa por Diagrama de Mesas	Impresión de cheque c/1 solo cliente en la mesa
Explicación Pantalla de Meseros	Impresión de Cuentas separadas
Estructura del Menú	Lectura de Cuentas

Configuración de Familias	Configuración de Terminales
Configuración de Sub Familias	Configuración de Pantallas
Configuración de Items de Venta	Impresoras compartidas
Alta de Items de Venta	Secciones Fumar/No Fumar???
Ligar Recetas	Base de Datos Clientes???
Programación de Artículos????	Reportes
Configuración modificadores	Mensajes Punto de Venta
Operación POS	Diagrama de Piso

----Capacitación Back Office INVENTARIOS – (3 días x 2 horas).----

Inventarios	Inventarios
Introducción Back Office	Generación de Ordenes de Compra
Explicación Pantalla principal Back Office	Modificación de una Orden de Compra
Departamentos	Recepción de Mercancía
Ubicaciones	Recepción Parcial de Mercancía
Grupos	Requisiciones
Familias	Producción
Unidades	Merma
Proveedores	Inventario Físico (Toma de Inventario)
Configuración de un item de Inventario	Arranque de Inventarios
Alta de item de Inventario	Ajustes de Inventario
Recetas y Subrecetas	Reportes
Ligar Recetas	

----Capacitación Back Office AUDITORES - ADMINISTRADORES – (1 días x 2 horas).----

Auditor-Administrador	Auditor-Administrador
Creación de usuarios POS y Back Office	Reportes
Asignación de Permisos	
Cierre de Día desde Back Office	Automatización de Reportes
Creación de Respaldos diarios	

Para reafirmar lo que se impartió en el curso se aplicaran ejercicios los siguientes ejercicios. (Aplican solo para el ejemplo anterior).

1. Ejercicios Ofibarmán
2. Entrenamiento POS Back Offices
3. Examen Meseros
4. Inventarios

Formatos y Tareas al finalizar la instalación

Es necesario Llenar el formato (6.Checklist Hoja Técnica Entrega), para tener todos los datos técnico que se requieren en caso de necesitar alguna asesoría o soporte según sea el caso.

Río Balsas 40. CP 06500, Cuauhtémoc. México D.F. - Tel. +52 555 533 68 00 - ventas@ofi.mx

Evaluación del instalador

- Entregó Hoja de salida completa? Con Software original, manuales, sin ningún faltante?
- Envío mail con plan de trabajo el día acordado?
- Envío mail con BD y Checklist el día que se retiro?
- Instaló Team Viewer y configuro correctamente el router?
- Terminó el proyecto en tiempo?
- Instaló Ofimática a tiempo y bien
- Dejo en automático el backup y el EOD?
- Le firmaron la entrega de la instalación?
- Se reviso la BD por su Gerente antes de arrancar?
- Seguimiento en caso de pendientes
- Avisar con tiempo antes de salir para comprar equipo/sw/hw y viáticos (pendientes administrativos).

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

Y ARCHIVO TECNICO

CHECKLIST DE ACTIVIDADES PARA INSTALACIÓN / CONFIGURACION DEL SISTEMA

SERVER	VALIDADO POR	FIRMA
WINDOWS 2000/2003/2008 SERVER DEDICADO		
SQL 2005 CON LICENCIAMIENTO PARA CADA TIPO DE SERVIDOR ACORDE A LA FUNCIONALIDAD		

PUESTOS DE TRABAJO	VALIDADO POR	FIRMA
WINDOWS XP, SEVEN, VISTA, SERVER 2000/2003/2008.		

ENERGIA ELECTRICA	VALIDADO POR	FIRMA
DEBERA CONTAR CON LAS NORMAS ISO		
2 TOMAS DE CORRIENTE POR CADA PUESTO DE TRABAJO		

REQUERIMIENTOS	VALIDADO POR	FIRMA
NUMERO DE HABITACIONES CON LAS QUE CUENTAN EN CADA UNIDAD		
TIPOS DE HABITACION		
RACK TARIFARIO CON TEMPORADAS		
NUMERO DE SALONES DE EVENTOS		
TIPO DE SALONES		
DISTRIBUCION Y ACOMODOS		
PRODUCTOS Y/O SERVICIOS PARA PUNTO DE VENTA		
LISTADO DE PERSONAL		
ORGANIGRAMA		
LISTADO DE ARTICULOS DE VENTA CON PRECIOS		

INVENTARIO DE INSUMOS
RECETAS DE ARTICULOS DE VENTA
LISTADO DE ARTICULOS SUMINISTROS
MENUS
LISTADO DE INVENTARIOS EN GENERAL
CUANTAS CONTABLES
FORMAS DE PAGO
NOMBRE DE CADA ALMACEN
FORMATO DE FACTURAS
DIAGRAMA DE TRANSFERENCIA ENTRE ALMACENES
CARGOS
LISTADO DE PROVEEDORES
TIPO DE IVA
REGISTRO FISCAL
USO DE PROPINAS
DIVISAS

PERIFERICOS	VALIDADO POR	FIRMA
IMPRESORA TERMICA		
IMPRESORA LASER REPORTES		
INVENTARIO DE EQUIPO DE COMPUTO		

RED	VALIDADO POR	FIRMA
CABLEADO ESTRUCTURADO CATEGORIA 5		
UN NODO POR CADA PUESTO		
CADA NODO DEBERA TENER		
DIRECCIONAMIENTO IP		

Atentamente
Software Ofimática, S.A. de C.V.

Oscar Antonio Amerigo Lopez
Representante Legal

ANEXOS

SECCION DE CONTRATOS

ADONO TECNICO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE
DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
P051667

ANEXO 3 (TRES)

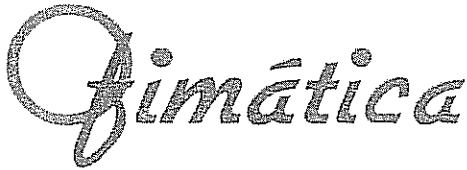
“PROPUESTA ECONÓMICA Y ACTA DE FALLO”

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 06 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

“Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.”



0120

México D.F. a 29 de noviembre de 2010

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
Coordinación Técnica De Bienes Y Servicios No Terapéuticos
División De Contratación De Servicios Generales
P R E S E N T E

Ref.: Licitación Pública Internacional Número 00641322-044-10
"Licencias Del Sistema Integral De Administración Hotelera Y Convenciones"

Anexo 7 Propuesta Económica

Se entregarán el siguiente número de licencias de acuerdo a los módulos de la propuesta técnica:

Número de Licencias por Módulo			En base al cuadro proporcionado del Anexo 3 de las bases de licitación
	Servidores	Usuarios	
OfiHotel	4	129	(Gerencia, Recepción, Reservas, Ama de llaves, Ventas y grupos (solo CVC), Puntos de Venta, Sistemas)
OfiGes	4	32	(conservación y mantenimiento, inventarios)
OfiActiv	4	9	(campamento)
OfiTelefono	4	0	(componente servidor)
OfiConta	5	37	(contabilidad)
OfiVip	5	21	(fidelización)
OfiTour Web B2B / B2C	1	25	(ventas y grupos OTC - UC - DPSI)
OfiEventos	5	49	(ventas y grupos)
OfiHcadena	1	11	(Gerencia OTC, UC, DPSI)
OfiFactura	5	0	(componente servidor)

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

Adicionalmente se entregarán los equipos adicionales de microonda que fueron presentados sin ningún cargo adicional

CONCEPTO	SUBTOTAL	IVA	TOTAL
LICENCIAS DEL SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACION HOTELERA Y CONVENCIONES	\$9,737,510.00	\$1,558,001.60	\$11,295,511.60

Total con IVA: once millones doscientos noventa y cinco mil quinientos once pesos 60/00 M.N.

Condiciones:

- Precios: firmes durante la vigencia del contrato.
- Sin Anticipos.
- Condiciones de Pago: 20 (veinte) días naturales posteriores a la entrega de la factura correspondiente en la División de Trámite de Erogaciones ubicada en Durango No 167 3er piso Col Roma, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700, México, D.F.
- Moneda: pesos mexicanos.
- Entrega: entregaremos los CD's del software, manuales de capacitación, manuales de operación y los certificados que garanticen las licencias del sistema integral de administración hotelera y convenciones para los 4 centros vacacionales y convenciones, oficina de turismo y la unidad de congresos a los 10 días naturales después del fallo de la licitación.
- Lugar de Entrega: Se entregarán los 8 juegos de CD's del software y los certificados que garanticen las licencias del sistema integral de administración hotelera y convenciones en la Ciudad de México en la División de Sistemas de Prestaciones Sociales, dependiente de la Coordinación de Ingeniería de Aplicaciones ubicada en el quinto (5º) piso del edificio de Toledo 21, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, en México - D.F., Código Postal 06600. De lunes a viernes en un horario de 10:00 a 17:00 hrs. con la Lic. Itzell Beristáin Cruz

Atentamente
Software Ofimática, S.A. de C.V.

Oscar Antonio Américo López
Representante Legal



332

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPÉUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE FALLO A LA CONVOCATORIA DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL BAJO LA COBERTURA DE TRATADOS DE LIBRE COMERCIO NÚMERO 00641322-044-10 PARA LA ADQUISICIÓN DE "LICENCIAS DEL SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y CONVENCIONES"

Y APOYO TÉCNICO

EN LA CIUDAD DE MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, SIENDO LAS CATORCE HORAS DEL DÍA DIEZ DE DICIEMBRE DE DOS MIL DIEZ, SE REUNIERON EN LA SALA DE JUNTAS DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPÉUTICOS, SITO EN LA CALLE DE DURANGO NO. 291, 11º. PISO, COL. ROMA C.P. 06700, MEXICO, D.F., LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE SE MENCIONAN AL FINAL DE LA PRESENTE ACTA, PARA LLEVAR A CABO EL ACTO DE FALLO A LA CONVOCATORIA DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL BAJO LA COBERTURA DE TRATADOS DE LIBRE COMERCIO NÚMERO 00641322-044-10 PARA LA ADQUISICIÓN DE "LICENCIAS DEL SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y CONVENCIONES"

EN ESTA VIRTUD, EL ACTO DE FALLO SE LLEVA A CABO DE ACUERDO A LOS SIGUIENTES:

ANTECEDENTES

PRIMERO.- EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 134, DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, 26, FRACCIÓN I, 26BIS FRACCIÓN III, 27, 28, FRACCIÓN II INCISO A), 29, 30, 32, 33, 33BIS, 34, 35, 36, 36BIS, 37, Y 45 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO; CONVOCÓ A LAS EMPRESAS INTERESADAS EN PARTICIPAR EN LA PRESENTE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL, MEDIANTE CONVOCATORIA No. 044 PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN Y EN EL SISTEMA ELECTRÓNICO DE CONTRATACIONES GUBERNAMENTALES DE LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA (COMPRANET) EL DÍA 16 DE NOVIEMBRE DE DOS MIL DIEZ.

SEGUNDO.- SE NOTIFICA A LOS PRESENTES QUE SE ENVIÓ INVITACIÓN PARA ASISTIR AL PRESENTE PROCEDIMIENTO, A LOS REPRESENTANTES DE LAS DIFERENTES CÁMARAS DE COMERCIO: CÁMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA DE LA TRANSFORMACIÓN, CÁMARA DE COMERCIO DE LA CIUDAD DE MÉXICO Y LA CONFEDERACIÓN DE CÁMARAS DE COMERCIO, MEDIANTE OFICIOS NÚMEROS, 1037, 1038 y 1039 DE FECHA 16 DE NOVIEMBRE DE 2010, SIN EMBARGO NO ASISTIÓ NINGUNO DE ELLOS.

DESARROLLO DEL EVENTO.

PRIMERO.- DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL NUMERAL 1.4, DE LA CONVOCATORIA QUE RIGE EL PRESENTE PROCESO LICITATORIO, SIENDO LA HORA INDICADA PARA EL INICIO DEL PRESENTE ACTO, EL LIC. HUGO E. PEREZNEGRÓN MEZA, TITULAR DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES, DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPÉUTICOS DE ESTE INSTITUTO, QUIEN PRESIDE ESTE EVENTO, PROCEDIÓ A HACER LA PRESENTACIÓN DE CADA UNO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS PRESENTES.

SEGUNDO.- ASISTIERON A ESTE ACTO, LOS REPRESENTANTES DE LAS EMPRESAS QUE SE REGISTRARON EN LA LISTA DE ASISTENCIA, DOCUMENTO QUE FORMA PARTE INTEGRANTE DE LA PRESENTE ACTA.

TERCERO.- DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 36 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, A CONTINUACIÓN SE PROCEDIÓ A DAR LECTURA AL DICTAMEN TÉCNICO EMITIDO POR LA COORDINACIÓN DE INGENIERÍA DE APLICACIONES, DEPENDIENTE DE LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO, ENVIADO MEDIANTE OFICIO NO. 095276615200/2010/5838, EL CUAL SE RESUME A CONTINUACIÓN Y SE ANEXA COMO PARTE INTEGRANTE DE LA PRESENTE ACTA.



381

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPÉUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE FALLO A LA CONVOCATORIA DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL BAJO LA COBERTURA DE TRATADOS DE LIBRE COMERCIO NÚMERO 00641322-044-10 PARA LA ADQUISICIÓN DE "LICENCIAS DEL SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y CONVENCIONES"

NO	LICITANTE	EVALUACIÓN TÉCNICA:
1	SOFTWARE OFIMATICA, S.A. DE C.V.	SI CUMPLE
2	PUNTO FLOTANTE, CONSULTORÍA Y TECNOLOGÍA INTEGRAL, S.A. DE C.V.	NO CUMPLE
3	ARPON ENTERPRISE, S.A. DE C.V.	NO CUMPLE

CUARTO.- LA PROPUESTA DEL LICITANTE QUE RESULTÓ SOLVENTE, DEBIDO A QUE CUMPLIÓ CON LO ESTABLECIDO EN LA CONVOCATORIA DE LA LICITACIÓN ES EL SIGUIENTE:

LICITANTE
SOFTWARE OFIMATICA, S.A. DE C.V.

FALLO

PRIMERO.-POR LO ANTERIOR Y CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 36, 36 BIS Y 37 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, UNA VEZ ANALIZADAS LAS PROPUESTAS ECONÓMICAS DE LAS EMPRESAS, VERIFICANDO QUE EL IMPORTE OFERTADO SE ENCUENTRA DENTRO DEL DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL AUTORIZADO Y CON LA FINALIDAD DE ASEGURAR LAS MEJORES CONDICIONES DISPONIBLES EN CUANTO A PRECIO, CALIDAD, FINANCIAMIENTO, OPORTUNIDAD Y DEMÁS CIRCUNSTANCIAS PERTINENTES PARA EL ESTADO, SE DETERMINA ADJUDICAR DE LA SIGUIENTE MANERA A:

SOFTWARE OFIMATICA, S.A. DE C.V.

CONCEPTO	SUBTOTAL	IVA	TOTAL
LICENCIAS DEL SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y CONVENCIONES	\$9'737,510.00	\$1'558,001.60	\$11'295,511.60

SEGUNDO.- SE LES NOTIFICA A LOS LICITANTES PUNTO FLOTANTE, CONSULTORÍA Y TECNOLOGÍA INTEGRAL, S.A. DE C.V. Y ARPON ENTERPRISE, S.A. DE C.V. QUE SU PROPUESTA NO FUE ADJUDICADA POR NO CUMPLIR PLENAMENTE CON LO SOLICITADO EN LA CONVOCATORIA DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO, DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN EL PUNTO 9 CAUSAS DE DESECHAMIENTO INCISO A) DE LA CONVOCATORIA.

TERCERO.- SE LE NOTIFICA A LA EMPRESA ADJUDICADA QUE EL CONTRATO SE FIRMARÁ DENTRO DE LOS PRÓXIMOS 15 DÍAS NATURALES EN LA DIVISIÓN DE CONTRATOS UBICADA EN EL PISO 10 DE DURANGO 291, COLONIA ROMA, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D.F.

CIERRE DEL ACTA



381

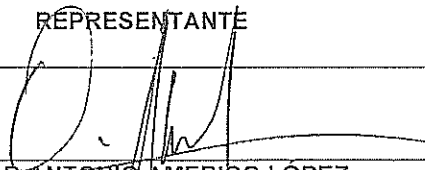
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPÉUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE FALLO A LA CONVOCATORIA DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL BAJO LA COBERTURA DE TRATADOS DE LIBRE COMERCIO NÚMERO 00641322-044-10 PARA LA ADQUISICIÓN DE "LICENCIAS DEL SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y CONVENCIONES"

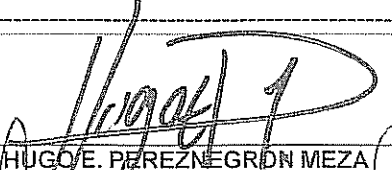
PRIMERO.- SE DIO LECTURA AL CONTENIDO DE LA PRESENTE, POR LO QUE NO EXISTIENDO OTRO ASUNTO QUE TRATAR, SE CONCLUYE CON EL CIERRE DE LA MISMA A LAS CATORCE HORAS CON TREINTA MINUTOS DEL DÍA DE SU FECHA DE INICIO, FIRMANDO AL MARGEN Y AL CALCE PARA LA DEBIDA CONSTANCIA Y EFECTOS LEGALES PROCEDENTES LOS QUE INTERVIENEN EN ESTE EVENTO, EN TODAS Y CADA UNA DE SUS HOJAS, MISMA DE LA QUE SE LES ENTREGA COPIA Y RECIBEN DE CONFORMIDAD. LA FALTA DE FIRMA DE ALGÚN LICITANTE NO INVALIDARÁ SU CONTENIDO Y EFECTOS.

SEGUNDO.- DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 37 BIS DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y POR EL NUMERAL 1.4 DE LAS BASES QUE RIGEN EL PRESENTE PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN, SE FIJARÁ UN AVISO EN EL MURAL DE COMUNICACIÓN, SITUADO EN EL QUINTO PISO DEL INMUEBLE UBICADO EN LA CALLE DE DURANGO No. 291 COL ROMA DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO D.F., A TRAVÉS DEL CUAL SE DARÁ A CONOCER A LOS LICITANTES QUE NO HUBIERAN ASISTIDO A ESTE EVENTO EL LUGAR EN EL QUE, PODRÁN RECOGER UNA COPIA DE LA PRESENTE ACTA, SIENDO DE LA EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DE LOS LICITANTES ACUDIR A ENTERARSE DE SU CONTENIDO Y OBTENER COPIA DE LA MISMA.

Por los Licitantes: _____

EMPRESA	RÉPRESENTANTE
SOFTWARE OFIMATICA, S.A. DE C.V.	 OSCAR ANTONIO AMERIGO LÓPEZ
PUNTO FLOTANTE, CONSULTORÍA Y TECNOLOGÍA INTEGRAL, S.A. DE C.V.	 MARÍA DEL ROSARIO SEGURA HERRERA
ARPON ENTERPRISE, S.A. DE C.V.	 FRANCISCO MARTÍNEZ ARRÓN

Por el IMSS: _____

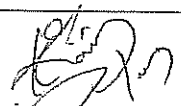
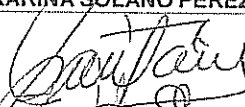
TITULAR DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES	 HUGO E. PÉREZ NEGRÓN MEZA
TITULAR DE LA DIVISIÓN DE PLANEACIÓN DE SERVICIOS DE INGRESO	 RICARDO MEDINA SERRATOS



373

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPÉUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE FALLO A LA CONVOCATORIA DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL BAJO LA COBERTURA DE TRATADOS DE LIBRE COMERCIO NÚMERO 00641322-044-10 PARA LA ADQUISICIÓN DE "LICENCIAS DEL SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y CONVENCIONES"

REPRESENTANTE DE LA DIVISIÓN DE PLANEACIÓN DE SERVICIOS DE INGRESO	 KARINA SOLANO PÉREZ
TITULAR DE LA DIVISIÓN DE SISTEMAS DE PRESTACIONES SOCIALES	 ITZELL BERISTAIN CRUZ
REPRESENTANTE DE LA COORDINACIÓN DE LEGISLACIÓN Y CONSULTA	 JORGE MORENO ROCHA
REPRESENTANTE DE LA DIVISIÓN DE SISTEMAS DE PRESTACIONES SOCIALES	 SERGIO K. QUINTANA GUTIÉRREZ

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE
DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
P051667

ANEXO 4 (CUATRO)

“FORMATO DE FIANZA DE CUMPLIMIENTO”

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 2 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TÉCNICO
NIVEL CENTRAL

*Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de adjudicación que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico.



ANEXO NUMERO 8 (OCHO)

FORMATO PARA FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

(NOMBRE DE LA AFIANZADORA), EN EJERCICIO DE LA AUTORIZACIÓN QUE LE OTORGÓ EL GOBIERNO FEDERAL, POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, EN LOS TÉRMINOS DE LOS ARTÍCULOS 5° Y 6° DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS, SE CONSTITUYE FIADORA POR LA SUMA DE: (ANOTAR EL IMPORTE QUE PROCEDA DEPENDIENDO DEL PORCENTAJE AL CONTRATO SIN INCLUIR EL IVA.)----

ANTE: EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, PARA GARANTIZAR POR (nombre o denominación social de la empresa), CON DOMICILIO EN (domicilio de la empresa), EL FIEL Y EXACTO CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES A SU CARGO, DERIVADAS DEL CONTRATO DE (especificar que tipo de contrato, si es de adquisición, prestación de servicio, etc.) NÚMERO (número de contrato) DE FECHA (fecha de suscripción), QUE SE ADJUDICÓ A DICHA EMPRESA CON MOTIVO DEL (especificar el procedimiento de contratación que se llevó a cabo, licitación pública, invitación a cuando menos tres personas, adjudicación directa, y en su caso, el número de ésta), RELATIVO A (objeto del contrato); LA PRESENTE FIANZA, TENDRÁ UNA VIGENCIA DE (se deberá insertar el lapso de vigencia que se haya establecido en el contrato), CONTADOS A PARTIR DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO, ASÍ COMO DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS Y MEDIOS DE DEFENSA LEGALES QUE, EN SU CASO, SEAN INTERPUESTOS POR CUALQUIERA DE LAS PARTES Y HASTA QUE SE DICTE LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE; AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), EXPRESAMENTE SE OBLIGA A PAGAR AL INSTITUTO LA CANTIDAD GARANTIZADA O LA PARTE PROPORCIONAL DE LA MISMA, POSTERIORMENTE A QUE SE LE HAYAN APLICADO AL (proveedor, prestador de servicio, etc.) LA TOTALIDAD DE LAS PENAS CONVENCIONALES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA (número de cláusula del contrato en que se estipulen las penas convencionales que en su caso deba pagar el fiado) DEL CONTRATO DE REFERENCIA, MISMAS QUE NO PODRÁN SER SUPERIORES A LA SUMA QUE SE AFIANZA Y/O POR CUALQUIER OTRO INCUMPLIMIENTO EN QUE INCURRA EL FIADO, ASÍ MISMO, LA PRESENTE GARANTÍA SOLO PODRÁ SER CANCELADA A SOLICITUD EXPRESA Y PREVIA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL; AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), EXPRESAMENTE CONSIENTE: A) QUE LA PRESENTE FIANZA SE OTORGA DE CONFORMIDAD CON LO ESTIPULADO EN EL CONTRATO ARRIBA INDICADO; B) QUE EN CASO DE INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL (proveedor, prestador de servicio, etc.), A CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN EL CONTRATO, EL INSTITUTO PODRÁ PRESENTAR RECLAMACIÓN DE LA MISMA DENTRO DEL PERIODO DE VIGENCIA ESTABLECIDO EN EL MISMO, E INCLUSO, DENTRO DEL PLAZO DE DIEZ MESES, CONTADOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE EN QUE CONCLUYA LA VIGENCIA DEL CONTRATO, O BIEN, A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE EN QUE EL INSTITUTO NOTIFIQUE POR ESCRITO AL (proveedor, prestador de servicio, etc.), LA RESCISIÓN DEL INSTRUMENTO JURÍDICO; C) QUE PAGARÁ AL INSTITUTO LA CANTIDAD GARANTIZADA O LA PARTE PROPORCIONAL DE LA MISMA, POSTERIORMENTE A QUE SE LE HAYAN APLICADO AL (proveedor, prestador de servicio, etc.) LA TOTALIDAD DE LAS PENAS CONVENCIONALES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA (número de cláusula del contrato en que se estipulen las penas convencionales que en su caso deba pagar el fiado) DEL CONTRATO DE REFERENCIA, MISMAS QUE NO PODRÁN SER SUPERIORES A LA SUMA QUE SE AFIANZA Y/O POR CUALQUIER OTRO INCUMPLIMIENTO EN QUE INCURRA EL FIADO; D) QUE LA FIANZA SOLO PODRÁ SER CANCELADA A SOLICITUD EXPRESA Y PREVIA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL; E) QUE DA SU CONSENTIMIENTO AL INSTITUTO EN LO REFERENTE AL ARTÍCULO 119 DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES QUE SE AFIANZAN; F) QUE SI ES PRORROGADO EL PLAZO ESTABLECIDO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, O EXISTA ESPERA, LA VIGENCIA DE ESTA FIANZA QUEDARÁ AUTOMÁTICAMENTE PRORROGADA EN CONCORDANCIA CON DICHA PRÓRROGA O ESPERA; G) QUE LA FIANZA CONTINUARÁ VIGENTE DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS Y MEDIOS DE DEFENSA LEGALES QUE, EN SU CASO, SEAN INTERPUESTOS POR CUALQUIERA DE LAS PARTES, HASTA QUE SE DICTE LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE, AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), ADMITE EXPRESAMENTE SOMETERSE INDISTINTAMENTE, Y A ELECCIÓN DEL BENEFICIARIO, A CUALESQUIERA DE LOS PROCEDIMIENTOS LEGALES ESTABLECIDOS EN LOS ARTÍCULOS 93 Y/O 94 DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS EN VIGOR O, EN SU CASO, A TRAVÉS DEL PROCEDIMIENTO QUE ESTABLECE EL ARTÍCULO 63 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS VIGENTE. FIN DE TEXTO.

ANEXOS

VISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

ANEXO NÚMERO 9 (NUEVE)