Alcaldía de Pereira	APP MUJER	
Producto	**Documento de Especificación de Requisitos de Software ERS**	
Elaborado por	**Juan Pablo Hernández Santamaría**	**Estado: Aprobado**

Contenido

1 INTRODUCCIÓN 3

1.1 Propósito 3

1.2 Alcance 3

2 DESCRIPCIÓN GENERAL 3

2.1 Perspectiva del Producto 3

3 FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA 4

3.1 Aplicación Móvil: ..... **¡Error! Marcador no definido.**

3.1.1 Publicación en Tiendas de IOS y App Store. 4

3.1.2 Registro y Autenticación de usuarios 4

3.1.3 Categorias ..... **¡Error! Marcador no definido.**

3.1.4 Uso de la aplicación 5

3.1.5 Red De Apoyo 6

3.1.6 Rastreo en Línea: 7

3.1.7 Atención Emergencia: 7

3.1.8 Publicación Información 10

3.1.9 LÍNEAS DE EMERGENCIA 10

3.1.10 LUGARES DE AYUDA 11

3.1.11 Usuarios 12

1.1. Restricciones ..... **¡Error! Marcador no definido.**

1.2. Supuestos y Dependencias ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.1. Registro y Autenticación ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.2. Rastreo en Línea ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.3. Botón de Pánico ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.4. Información ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.5. Líneas de Emergencia ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2.6. Lugares de Ayuda ..... **¡Error! Marcador no definido.**

3. REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES ..... **¡Error! Marcador no definido.**

3.1. Compatibilidad ..... **¡Error! Marcador no definido.**

3.2. Seguridad ..... **¡Error! Marcador no definido.**

3.3. Usabilidad ..... **¡Error! Marcador no definido.**

3.4. Desempeño ..... **¡Error! Marcador no definido.**

3.5. Mantenimiento ..... **¡Error! Marcador no definido.**

4. REQUERIMIENTOS DEL SOFTWARE DE MONITOREO ..... **¡Error! Marcador no definido.**

4.1. Integración ..... **¡Error! Marcador no definido.**

1 INTRODUCCIÓN

1.1 PROPÓSITO

Este Documento de Requerimientos del Sistema (SRS) describe los requerimientos para el desarrollo de una aplicación móvil diseñada para mejorar la percepción de seguridad de las mujeres en el municipio de Pereira. La aplicación proporcionará herramientas para el rastreo en línea, la activación de un botón de pánico, y acceso a información y recursos relevantes. La aplicación será compatible con dispositivos móviles Android y iOS. Además, se integrará con un software de monitoreo centralizado.

1.2 ALCANCE

El sistema consistirá en:

- Una aplicación móvil para mujeres, disponible en plataformas Android y iOS.
- Un Dashboard de monitoreo para el centro de monitoreo en PC.
- Un Dashboard de administración.
- Portal WEB Mujeres Seguras

2 DESCRIPCIÓN GENERAL

2.1 PERSPECTIVA DEL PRODUCTO

El sistema de información será una solución integral que combina una aplicación móvil con un software de monitoreo para mejorar la seguridad de las mujeres. La aplicación móvil permitirá a los usuarios acceder a varias funcionalidades diseñadas para asistir en situaciones de emergencia y proporcionar información relevante. El software de monitoreo permitirá al personal del centro de monitoreo gestionar y responder a las alertas recibidas.

3 FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA

El sistema de información deberá contar con dos componentes principales, una aplicación para dispositivos móviles en sistemas operativos IOS y Android y un sistema de información de monitoreo web, disponible para los navegadores web actuales.

Las siguientes funcionalidades deberán operar para ambos sistemas operativos, tanto IOS como Android.

3.1 PUBLICACIÓN EN TIENDAS DE IOS Y APP STORE.

La app debe estar publicada en las tiendas de IOS y Android, disponibles para la descarga por parte de cualquier usuario, sin costo alguno. Las cuentas de publicación para IOS y Android, serán suministradas por la Alcaldía de Pereira.

3.2 REGISTRO Y AUTENTICACIÓN DE USUARIOS

El sistema de información debe permitir el registro de los usuarios de la plataforma, conservando las siguientes consideraciones:

1. **Registro:** La App solo será para personas que se encuentren ubicadas en el perímetro de la ciudad de Pereira, zona urbana y rural, por lo tanto, al momento de descargar la aplicación y realizar el proceso de registro, esta debe verificar que el usuario y dispositivo móvil se encuentre ubicado en dicho perímetro. Este proceso de validación de la ubicación solo será necesario al momento del registro, cualquier uso posterior y funcionalidad de georreferenciación, podrá ser utilizado en cualquier parte del planeta, siempre y cuando cuente con conexión a internet sin restricción en su ubicación.
   La delimitación del Perímetro para el registro en la app, deberá ser definida y actualizable, por un usuario administrador.
2. **Perfil:** Una vez un usuario descargue la aplicación, la puede utilizar en dos modos o perfiles, uno como mujer y el otro como usuario red de apoyo. En los casos que una mujer también sea de la red de apoyo de otra, contará con todas las funcionalidades de ella como mujer, más de la red de apoyo.

3. **Datos para el Registro:** A momento de realizarse el registro, el sistema de información debe solicitar al usuario la siguiente información como mínimo:
    - Nombre completo
    - Documento de identidad
    - Dirección
    - Barrio – Comuna
    - Número Telefónico
    - Foto: La foto no se deberá permitir que sea cargada desde el dispositivo móvil, esta solo deberá ser tomada desde la cámara del dispositivo directamente, para evitar que se cargue la foto de otra persona y se suplante la identidad.
    - Datos personales: en este componente, la alcaldía podrá pedir el registro de la cantidad de datos que se requieran de la persona usuaria, estos serán definidos al momento final de implementar la aplicación.
4. **Email – Verificación**: La App deberá verificar el correo registrado por la persona, garantizando que sea un correo válido y al cual tenga acceso el usuario.
5. **Aceptación de términos, condiciones y tratamiento de datos**: La APP deberá permitir cargar los términos y condiciones de uso, la política de privacidad de datos y la política de tratamiento de datos, la cual deberá ser leída por cada usuario antes de aceptarla. En el caso que no se acepte, la APP debe cancelar el proceso de registro.

3.3 CATEGORÍAS

El sistema de información deberá permitir que se definan unas categorías para el envío de información, estas categorías deberán ser configurables y al momento del registro se deberá pedir a la mujer usuaria que selecciona las categorías de su interés o de las que quiere recibir información.

Las categorías definidas por la mujer podrán ser editables, suscribiéndose a nuevas categorías o retirando la suscripción de las existentes.

3.4 USO DE LA APLICACIÓN

Cada que la mujer ingrese a la aplicación, esta deberá autenticar su usuario, mediante una contraseña, o mediante los registros biométricos del dispositivo móvil, tal es el caso del reconocimiento facial o de la huella dactilar, en los casos donde la contraseña o el reconocimiento biométrico falle, se deberá poder recuperar la contraseña mediante el correo electrónico registrado.

3.5 RED DE APOYO

La app deberá permitir que una usuaria configure las personas que serán su red de apoyo, estas serán las personas que recibirán la información pertinente de cada mujer usuaria, en el caso de requerir apoyo o informar sobre una situación contingente.
El proceso de creación de la red de apoyo debe tener las siguientes características:

1. Cada mujer definirá quienes harán parte de su red de apoyo.
2. Cada usuario de la red de apoyo deberá tener instalada la aplicación y contar con un usuario, en el caso que uno de estos usuarios sea hombre, la aplicación debe permitirle instalarla, realizar la verificación normal, pero solo acceder al menú para usuario red de apoyo.
3. Cada que se registre un usuario como red de apoyo, la mujer usuaria deberá indicar la relación o parentesco con dicha persona, ejemplo, Padre, Madre, amigo, cónyuge, estas opciones deberán ser configurables por el usuario administrador.
4. Cada vez que la mujer defina un usuario como red de apoyo, se le deberá enviar una notificación a esta persona indicándole que la mujer lo ha incluido dentro de su red de apoyo y esta persona deberá aceptar y dar su consentimiento.
   La notificación enviada al contacto de la red de apoyo deberá ser por dos medios, una al correo electrónico, enviando el enlace para descargar la aplicación y la otra notificación a la aplicación.
   La aceptación de pertenecer a la red de apoyo de la mujer, solo se puede hacer por medio de la app. Una vez el usuario acepte o cancele ser parte de la red de apoyo, se le deberá notificar a la mujer.
5. La mujer podrá incluir hasta máximo 5 personas en su red de apoyo y en el momento que decida, puede eliminar cualquiera de estas personas y agregar nuevos, siempre manteniendo como máximo las 5 personas.

3.6 RASTREO EN LÍNEA:

La mujer usuaria podrá compartir en tiempo real, su ubicación a las personas de la red de apoyo, esta funcionalidad deberá ser útil, sobre todo en momentos donde la mujer usuaria deba realizar desplazamientos, viajes o se encuentre en zonas con riesgos para su seguridad, este proceso tendrá las siguientes consideraciones:

1. El proceso de compartir la ubicación en tiempo real, solo podrá ser iniciado por la mujer usuaria.
2. El proceso NO podrá ser iniciado por los miembros de la red de apoyo.
3. El proceso de compartir la ubicación en tiempo real solo podrá ser desactivado por la mujer usuaria.
4. Para evitar que, por descuido de la mujer usuaria, el proceso de compartir la ubicación quede activo de manera innecesaria, la plataforma deberá consultar cada cierto periodo de tiempo a la mujer si aún desea continuar compartiendo la ubicación.
5. EL tiempo que se defina para recordar a la mujer que tiene activo el proceso de compartir la ubicación, será configurable por el usuario administrador.
6. La ubicación en tiempo real será compartida a cada uno de los contactos de la red de apoyo, ellos podrán ver la ubicación en todo momento en un mapa, una vez se inicie el proceso de compartir ubicación en tiempo real, le deberá llegar una notificación a la app a los usuarios de la red de apoyo.
7. La mujer usuaria podrá compartir la ubicación en tiempo real desde cualquier lugar del planeta, siempre y cuando se cuente con conexión a internet en el dispositivo móvil, para este proceso NO será requisito encontrarse en la ciudad de Pereira.
8. Al momento de iniciar el proceso de compartir ubicación, la mujer usuaria podrá compartir algunos datos adicionales, como medio de transporte, una fotografía de donde se encuentra o del vehículo que la va a transportar.

3.7 ATENCIÓN EMERGENCIA:

La APP mujer estará diseñada para que en los casos donde una mujer se encuentre en riesgo o presente o advierta una situación de crisis, pueda activar un botón de pánico, que

alertará a las personas de la red de apoyo y al centro de monitoreo, el cual será gestionado por la Policía Nacional.

La Atención de una emergencia tendrá tres momentos específicos, la activación, la atención de la emergencia y la atención post emergencia.

A continuación, se describen las acciones y funcionalidades de la APP en cada momento:

3.7.1 PASO 1: ACTIVACIÓN EMERGENCIA O BOTÓN DE PÁNICO

La APP deberá permitir que se active una emergencia por parte de la mujer usuaria, de acuerdo a las siguientes consideraciones:

1. La activación de una emergencia deberá ser rápida y fácil, se proponen las siguientes formas y se aceptan otras propuestas por el proveedor:
    a. Entrando a la aplicación y presionando el botón de atención de emergencia.
    b. Activándola mediante una combinación de teclas, ejemplo 4 veces el botón bajar volumen.

    Cada uno de estos métodos será configurado por la mujer usuaria y podrán ser reconfigurados en el momento que se desee.
2. En el momento que una mujer inicie una emergencia, se deberá presentar una notificación a todos los contactos de la red de apoyo y al centro de monitoreo.
3. Con la atención de la emergencia, se debe compartir en tiempo real la ubicación de la mujer usuaria, tanto a los contactos de la red de apoyo, como al centro de monitoreo.
4. Una vez se inicie la emergencia, se debe enviar la siguiente información de manera automática al centro de monitoreo:
    a. La foto de la mujer usuaria
    b. Toda la información personal de la mujer usuaria
    c. La información de los contactos de la red de apoyo
    d. Ubicación en tiempo real.
5. En los casos donde por accidente se active la emergencia, la Mujer usuaria podrá desactivar la emergencia a partir del ingreso de un código de seguridad o las

mismas políticas de validación biométricas de usuarios del dispositivo móvil, tal es el caso de reconocimiento facial o huella dactilar.

6. Una vez se active una emergencia, la app no deberá generar alerta alguna en el dispositivo móvil, que alerte un posible agresor.

3.7.2 PASO 2: ATENCIÓN EMERGENCIA

Una vez la emergencia sea reportada por la mujer usuaria, el centro de monitoreo deberá activar los protocolos establecidos, en este caso la plataforma web del centro de monitoreo deberá permitir las siguientes consideraciones o funcionalidades:

1. Se deberá recibir una alerta indicando que una mujer presenta una emergencia.
2. Se deberá presentar una alerta sonora y notificación en pantalla recurrente, hasta la atención de la emergencia.
3. Deberá mostrar toda la información de la mujer usuaria y la red de apoyo.
4. Deberá mostrar en tiempo real la ubicación de la mujer.
5. Deberá permitir la visualización de varias emergencias al tiempo, en el caso que ocurran, mostrando de manera independiente cada emergencia.
6. El cierre definitivo de la emergencia, solo podrá ser gestionado por el centro de monitoreo.
7. Para los casos donde la emergencia sea terminada por la mujer usuaria, el centro de monitoreo deberá de igual manera dar por terminada la emergencia, posterior a un proceso de verificación con la mujer usuaria.
8. Una vez el protocolo de atención finalice, se deberá dar por terminada la emergencia, por parte del centro de monitoreo, registrando las anotaciones pertinentes y relevantes para la atención de la misma.

El usuario que cuente con el acceso a este módulo, deberá registrarse con usuario y contraseña y se deberá tener un control muy preciso y registro log, sobre todos los eventos y acciones que se presenten.

3.7.3 PASO 3: POST ATENCIÓN EMERGENCIA

El sistema de información del centro de monitoreo deberá llevar un registro completo de todas las emergencias atendidas, para que profesionales especializados puedan hacer un

seguimiento a cada mujer. Cada seguimiento deberá quedar registrado y se deberá establecer una bitácora o historia por cada mujer de lo ocurrido.

3.8 PUBLICACIÓN INFORMACIÓN

La APP deberá permitir publicar a las mujeres usuarias información general sobre los temas que la oficina de la mujer considere pertinentes, este módulo deberá tener un menú inicial y una vez se ingrese a cada opción, se deberán desplegar menús, según sea necesario, esta opción deberá ser similar a un portal web, donde se puedan publicar contenidos.

El sistema de información deberá tener una interfaz web, para modificar los contenidos mostrados en la APP, y los logos o iconos de los menús.

La APP deberá permitir crear de manera dinámica todas estas rutas de información.

3.9 LÍNEAS DE EMERGENCIA

El sistema de información debe permitir crear y configurar un módulo de líneas de emergencia, el cual sea configurable por el administrador de contenidos y desde allí se deberá permitir llamar de manera directa a los números configurados, será responsabilidad del administrador de contenidos ingresar los números telefónicos de manera directa y una vez activada una llamada, la APP deberá invocar la aplicación de llamadas de cada teléfono.

3.10 INFORMACIÓN DE CATEGORÍAS

La plataforma deberá contar con un módulo que permita el envío de información por categorías a las usuarias mujeres.

Este módulo deberá enviar los mensajes que sean requeridos a cada categoría, estos envíos deberán ser realizados por el usuario administrador de contenidos.

La APP deberá mostrar los mensajes bajo la modalidad de mensajes tipo PUSH, y deberá permitir a los usuarios almacenarlos en una cola, hasta que decida eliminarlos. Los mensajes deben permitir enviar en caso de ser necesario imágenes.

3.11 LUGARES DE AYUDA

La APP deberá contar con un módulo, que les permita a las mujeres usuarias saber en tiempo real, a partir de su ubicación actual, los posibles sitios de ayuda más cercanos, en caso de requerirla.

Estos sitios podrán ser una especie de lugar inicial de ayuda, frente a una contingencia o situación de peligro.

La APP deberá contar con un módulo de administración, donde se georreferencien los sitios, con una descripción o logo.

Cada sitio deberá pertenecer a un grupo y contar con un único logó por grupo, por ejemplo, los CAI, inspecciones de policía, casas de justicia, o sitios privados, por ejemplo, restaurantes, supermercados o estaciones de gasolina que se unan y vinculen al proyecto.

Para cada sitio, se deberá establecer un horario de atención, y en un momento dado, de acuerdo a la hora en que la mujer requiera ayuda y acceda a esta opción, solo se deberán mostrar los sitios que se encuentren abiertos y disponibles para brindarle una ayuda inicial, según la configuración del horario del sitio.

De ser posible, la APP le debería mostrar los sitios más cercanos según su ubicación y una posible ruta para llegar al más cercano a la mujer usuaria.

3.12 SITIOS DE AYUDA

Los sitios de ayuda serán establecimientos públicos o privados, donde se realizará una atención inicial a las mujeres y como mínimo se permitirá a las que se encuentren en una

emergencia, estar en un establecimiento cerrado, mientras se comunican con la policía y estos llegan a atender la emergencia.

Cada sitio deberá contar con un usuario para la APP, donde registre sus datos y en el momento de presentarse una emergencia, realizará el llamado al centro de monitoreo, enviando la información general del sitio, para que el centro de monitoreo pueda solicitar la ayuda de manera inmediata y con todos los datos del establecimiento.

La creación de estos usuarios no será pública, debido a que se requiere un control minucioso de cada establecimiento.

3.13 PORTAL WEB

El proveedor deberá suministrar un portal web, diseñado con la imagen institucional de la Alcaldía de Pereira, y con los lineamientos suministrados por la supervisión del contrato, donde se publiquen de manera automática los mismos contenidos que se publican en la app y brinde a la ciudadanía la información pertinente sobre el uso, descarga y registro en la app mujeres seguras.

El Dominio y hosting para este portal web será suministrado por la Alcaldía de Pereira.

3.14 USUARIOS

De acuerdo a lo indicado en el presente documento, la APP deberá tener configurados los siguientes perfiles:

1. Usuaria Mujer
2. Usuario red de apoyo (No limitado a la ciudad Pereira)
3. Usuario centro de monitoreo
4. Usuario administrador
5. Usuario administrador de sitios de ayuda
6. Usuario de sitios de ayuda (Perfil o usuario por sitio seguro)

3.15 SEGURIDAD

Tanto la APP como el centro de monitoreo, deben contar con medidas de autenticación y seguridad, que permitan mantener seguros los datos e información personal, así como los registros de eventos y atención de emergencias.

3.16 CONDICIONES TÉCNICAS DEL PROCESO

3.16.1 LENGUAJES DE PROGRAMACIÓN

La aplicación móvil debe desarrollarse utilizando el framework Flutter, mientras que el centro de monitoreo deberá implementarse en PHP 8 o superior, utilizando el framework Laravel. Es fundamental seguir las mejores prácticas de desarrollo para garantizar un código limpio y soportable

Frontend, para centro de monitoreo

Se requiere que la plataforma sea desarrollada utilizando las librerías *Blade y livewire* mínimo versión 3.0, con el fin de construir componentes dinámicos.

Backend

Se requiere que se desarrollen todos los controladores, rutas y modelos en Laravel para los dashboard de monitoreo y administración de contenidos

Base de Datos

Se requiere que la Base de Datos utilizada no requiera licenciamiento, que esta sea de uso libre, se recomienda utilizar mysql.

Para la instalación y creación de la estructura de datos de la plataforma, se requiere que se realice a través de la metodología de *migrations* de laravel.

El desarrollo y el código fuente suministrado deberá incluir:

- Migrations para la creación de todas las tablas y vistas de base de datos de la aplicación.
- Seeders para el poblamiento de todos los datos necesarios para la instalación inicial

3.16.2 SUMINISTRO DEL CÓDIGO FUENTE

La implementación de la plataforma se realizará a partir del repositorio GIT privado oficial "Pereira Apps", en la plataforma *Bitbucket,* creado y administrado por la Alcaldía de Pereira.

La Alcaldía de Pereira brindará acceso a los desarrolladores para que carguen los proyectos de Flutter y *Laravel* y allí suban toda la información del proyecto y los códigos fuentes, incluyendo todos los archivos necesarios (controladores, modelos, vistas, rutas, *migrations, seeders*, etc.).

La instalación del entorno de producción se realizará a partir del proyecto creado en el repositorio "Pereira Apps", no se permitirá otra fuente de carga y actualización del entorno de producción.

El código fuente suministrado será propiedad de la Alcaldía de Pereira, por lo tanto el proveedor deberá entregar el licenciamiento del mismo y la autorización a la Alcaldía de Pereira, para modificar, actualizar o desarrollar nuevos módulos en el caso que lo considere pertinente.

El código fuente debe ser entregado sin ningún bloqueo ni cifrado, debe ser accesible con cualquier editor de texto y no puede tener ninguna línea de código oculta, bloqueada o cifrada.

En el caso que el código utilice librerías externas, estas deberán ser públicas y debidamente documentadas, tanto su URL, como su contenido. En la medida de lo posible, se solicita que cualquier librería externa sea instalada directamente en la carpeta del proyecto.

El proveedor debe suministrar el servidor de producción en un entorno Cloud, garantizando el almacenamiento ilimitado de los archivos de la plataforma a nivel de código fuente y documentos de usuario final. La administración de este servidor deberá ser compartida con la alcaldía de Pereira, verificando que la actualización de archivos y código de la plataforma de producción, esté vinculado con el repositorio GIT “Pereira Apps”.

El servidor suministrado por el proveedor, deberá garantizar una disponibilidad mínima del 98% en línea, y operar con tiempos de respuesta aceptables, en el caso que la supervisión del contrato lo requiera, deberán realizarse incrementos en los recursos físicos de la máquina (Ram, Disco Duro y Procesador), con el fin de brindar un servicio adecuado para los usuarios.

El proveedor deberá configurar de manera completa el sistema de información en el servidor cloud, una vez se configure el sistema de información, deberá entregar y compartir un usuario con permisos administrativos a la persona designada por la supervisión del contrato, que permitan el acceso al servidor, para labores de auditoría y control, validando el enlace al servidor GIT “Pereira Apps”.

En el caso que la alcaldía de Pereira lo requiera y durante la ejecución del contrato, el proveedor deberá realizar la instalación en un servidor de la Alcaldía de Pereira y migrar toda la información a dicho servidor.

3.16.3 CONSIDERACIONES DE SEGURIDAD

Las aplicaciones para iOS y Android deben cumplir con las siguientes normativas y estándares de seguridad de la información:

1. Autenticación y autorización robustas: Implementar mecanismos de autenticación segura, como OAuth o JWT.

2. Cifrado de datos: Asegurar que toda la información sensible se cifre tanto en reposo como en tránsito.

3. Protección contra ataques: Implementar medidas contra inyecciones de código, XSS, y otros tipos de vulnerabilidades.

4. Gestión de permisos: Respetar el principio de menor privilegio al solicitar permisos y asegurarse de que sean estrictamente necesarios.

5. Actualizaciones y parches: Mantener la aplicación actualizada con las últimas versiones y parches de seguridad.

6. Implementar autenticación y autorización utilizando el sistema de manejo de usuarios, roles y permisos de *laravel*. En esta etapa se validará que una vez logueado un usuario, no se permita el acceso a rutas, por medio de la modificación de la URL, para usuarios que no tengan el permiso de una ruta específica.

7. Validar formularios y proteger contra ataques CSRF.

3.17 REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS

3.17.1 PARAMETRIZACIÓN

El Sistema de Información debe contar con un módulo que permita configurar los parámetros que hacen parte de los procesos, que son estandarizables y que son susceptibles a cambios.

3.17.2 MODULARIDAD

Se requiere que la plataforma se desarrolle con características de modularidad y escalabilidad, que garanticen adaptación y crecimiento.

3.17.3 IDIOMA

El Sistema de Información deberá operar en idioma español en todas sus interfaces de usuario, administración, configuración y ayudas.

3.17.4 FORMA DE SOPORTE (ANS)

- Presencial con el soporte en sitio, hasta el 31 de diciembre de 2024.
- Cualquier solicitud frente a incidencias o requerimientos, será tramitado por la plataforma de mesa de servicios de la Alcaldía de Pereira.
- Atención de incidencias en cuanto funcionamiento, mínimo en 4 horas hábiles, en el caso de requerir ajustes en las plataformas móviles, se tendrá en cuenta los tiempos de publicación y aceptación de las tiendas virtuales.

3.18 PUBLICACIÓN EN TIENDAS VIRTUALES

El proceso de publicación en tiendas virtuales estará a cargo del proveedor, donde deberá realizar todo el proceso a partir de los usuarios creados y suministrados por la Alcaldía de Pereira.

3.18.1 INFORMACIÓN ADICIONAL

Plazo de ejecución:

Hasta el 31 de diciembre de 2024, discriminado de la siguiente forma:

- 2 meses contados a partir de la firma del acta de inicio, para tener la plataforma completamente operando y en funcionamiento.
- Soporte técnico hasta el 31 de diciembre de 2024.

Nota: en el caso de ofrecer el proveedor alojamiento en plataforma Cloud, este deberá ser suministrado hasta el 31 de diciembre de 2024.

Forma de Pago

- 100% del valor del contrato, una vez se entregue la plataforma totalmente operativa y funcional en entorno de producción.

3.19 CONDICIONES TÉCNICAS ESPECIALES

CONDICIÓN	DEBE SER ACREDITADO CON:
a) Establecimiento de Comercio o punto de atención en el área metropolitana centro occidente, (establecimiento de comercio, dedicado a la actividad económica objeto del contrato). Se requiere servicio de soporte técnico en sitio, con el propósito de atender y solucionar cualquier servicio que sea requerido por la Alcaldía de Pereira en un tiempo máximo de cuatro (4) horas de acuerdo a: Soporte a nivel de software, Asistencia técnica a los usuarios funcionales, las demás que sean acordadas con la Entidad al inicio del Contrato y en el desarrollo del mismo, siempre y cuando estén dentro del alcance del servicio.	• Certificado de Cámara de comercio en donde conste la existencia del establecimiento, sucursal o agencia o contrato de arrendamiento o certificado de propiedad o promesa de contrato en donde se acredite el punto de atención en la ciudad de Pereira, cuando el establecimiento de Comercio este por fuera de la ciudad de Pereira, el proponente deberá acreditar un punto de atención en la ciudad de Pereira, para ello deberá aportar la respectiva constancia del mismo, la cual será verificada por la entidad y/o promesa de contrato mínimo por UN (1) año.
Contar con una mesa de servicios conformada mínimo por: **b)** Dos (2) Ingenieros de sistemas, que acrediten experiencia mínima de un año, relacionada con el suministro o instalación o puesta en producción de un sistema de información. **c)** Contar con dos técnicos o tecnólogos en sistemas o carreras afines o dos estudiantes de ingeniería de sistemas o carreras afines, y llevar cursados y aprobados mínimo 6 semestres. Validar si en una UT se requiere que los dos aporten personal. Garantizar que mínimo un Ingeniero realice las actividades en sitio durante el tiempo de implementación de la plataforma.	• Título mediante diploma y/o acta de grado, matricula y/o tarjeta profesional, en los casos que aplique. • Certificado de aprobación de mínimo 6 semestres de carrera profesional en ingeniería de sistemas o carreras afines. • Listado del personal con sus respectivos nombres y cargos. • Para acreditar la experiencia, se deberá aportar contratos de prestación de servicios o contratos laborales o certificaciones laborales. • Para garantizar el vínculo contractual, se deberá aportar: Empleados: Contrato laboral y las planillas pago de salud, pensión y A.R.L de los últimos tres (3) meses al cierre del presente proceso; Para contratistas: Contrato de prestación de servicios y planillas de los últimos 3 meses o en su defecto promesa de contrato futuro. • Hojas de vida del personal a vincular.
Para garantizar las buenas prácticas de desarrollo e implementación del sistema de información, se requiere que uno de los ingenieros cuente con formación en la norma ISO 27001 En Gestión De La Seguridad De La Información, en cualquiera de sus componentes o áreas.	• Certificado en formación en la norma ISO 27001, de uno de los ingenieros de sistemas que conformarán la mesa de servicios.